



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal  
asistencial de áreas críticas del Hospital Regional  
Docente de Cajamarca-2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Bach. Enzo Bazualdo Fiorini

**ASESOR:**

Mg. Abel Chavarry Isla

**SECCION:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión en Servicios de la Salud

**CHICLAYO-PERU**

**2018**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Estés laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2018.

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Enzo Bazualdo Fiorini

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBADO POR EXCELENCIA

RECOMIENDA:

Levanta observaciones del jurado y Publicar

Pimentel, 11 de Agosto de 2018.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Juan Fredi Muñoz Ascayo

SECRETARIO: Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

VOCAL: Sr. Abel Charoany Isla

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Enzo Bazualdo Fiorini, egresado del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado(a) con DNI 10309545.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada "Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018".

- 1) La misma que presento para obtener el grado de Maestro.
- 2) La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de las tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S. A. C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, Julio de 2018



.....  
Enzo Bazualdo Fiorini

DNI 10309545

## DEDICATORIA

En primer Lugar, agradezco a Dios y a la memoria de mi madre Ivonne Fiorini, porque sin su amor, este logro no sería posible. Asimismo dedico esta investigación a mi Esposa Esperanza Portilla y a mis hijas Bianca y Fabiana; que son la fuerza y el motor que me impulsa a avanzar día a día en mi carrera profesional, y me apoyaron con su amor y paciencia al sacrificar tiempo importante de nuestra vida familiar para alcanzar este objetivo de vida.

Enzo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad “Cesar Vallejo” y a su escuela de Post Grado, a mis profesores por sus valoradas enseñanzas, y a mis compañeros de maestría por todas las experiencias compartidas en el tiempo que duró la Maestría; finalmente agradezco al Hospital Regional Docente de Cajamarca y en su representación a su Sr. Director, el Doctor Tito Urquiaga Melquiades quien me dio las facilidades para la ejecución del presente trabajo.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca-2018”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
Índice de Tablas .....	<b>ix</b>
Índice de Figuras .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>Capítulo I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	17
1.3. Justificación .....	18
1.4. Antecedentes .....	18
1.5. Objetivos .....	25
<b>Capítulo II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>26</b>
2.1. Marco Teorico .....	27
2.1.1. Estrés Laboral .....	27
2.1.2. Satisfacción Laboral .....	30
2.2 Marco Conceptual .....	32
<b>Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>49</b>
3.1 Hipotesis .....	50
3.2 Variables .....	50
3.2.1 Definición conceptual .....	50
3.2.2. Definición operacional .....	50
3.2.3. Operacionalización de las variables .....	51
3.3. Metodología .....	52
3.3.1. Tipo de estudio .....	52
3.3.2 Diseño de estudio .....	52
3.4. Población y muestra .....	53

3.5. Método de investigación .....	54
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
3.6.1. Técnicas.....	54
3.6.2. Instrumentos .....	55
3.6.3. Confiabilidad .....	56
3.6.4. Validación .....	56
3.7. Métodos de análisis de datos .....	57
<b>Capítulo IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
4.1 Resultados .....	59
4.2. Discusión de resultados .....	85
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	96
CONCLUSIONES.....	97
SUGERENCIAS .....	99
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>106</b>
Anexo 1: Instrumentos .....	107
Anexo 2: Validación de Instrumentos .....	111
Anexo 3: Constancia de Autorización para realización del estudio .....	117
Anexo 4: Consentimiento Informado .....	118
Anexo 5: Matriz de Consistencia .....	120
Anexo 6: Autorización de Publicación .....	121
Anexo 7: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis .....	122
Anexo 8: Reporte Turnitin... ..	123

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticos descriptivos del estrés laboral en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.	59
Tabla 2: Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	61
Tabla 3: Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, Según características del personal.	62
Tabla 4: Resultados descriptivos de la satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	71
Tabla 5: Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	73
Tabla 6: Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según sus características	74
Tabla 7: Distribución del estrés laboral y el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.	83

## ÍNDICE DE FIGURA

	P
Figura 1: Estadísticos descriptivos del estrés laboral del personal asistencial en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.	59
Figura 2: Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	61
Figura 3: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.	63
Figura 4: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.	64
Figura 5: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según estado civil.	65
Figura 6: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según hijos.	66
Figura 7: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según número de hijos.	67
Figura 8: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según profesión.	68
Figura 9: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según área de trabajo.	69
Figura 10: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según tiempo en el trabajo.	70
Figura 11: Resultados descriptivos de la satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	71
Figura 12: Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.	73
Figura 13: Resultados Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.	75
Figura 14: Resultados Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según sexo.	76
Figura 15: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según estado civil.	77
Figura 16: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según si tienen hijos.	78
Figura 17: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según número de hijos.	79
Figura 18: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según profesión.	80
Figura 19: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según área de trabajo.	81
Figura 20: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según tiempo en el trabajo.	82
Figura 21: Distribución del estrés laboral y el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.	83

## RESUMEN

La investigación titulada “Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de cajamarca-2018”, su objetivo fue Demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. El presente estudio es no experimental y tiene una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional; pues permitirá la medición y cuantificación de las variables de estudio. Se utilizó dos instrumentos en 204 participantes, el primero de ellos un instrumento que propone determinar presencia de estrés laboral que es la “Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS”. Mientras que el segundo instrumento usado es Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC”, elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo; ambos ya validados. Se concluyó que el estrés laboral se presentó en 50.5%, la satisfacción laboral fue alta en 24,5%. El estrés laboral influye negativamente en un 15,9% sobre el nivel de satisfacción laboral con una correlación de Pearson de 0.398.

**Palabras claves:** Estrés laboral, nivel de satisfacción y relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The research entitled "Work stress and level of satisfaction of the care staff of critical areas of the regional teaching hospital of Cajamarca-2018", the objective was to demonstrate that work stress influences the level of satisfaction of the care staff of the critical areas of the regional hospital teacher of Cajamarca in 2018. The present study is non-experimental and has a quantitative and analytical perspective of transversal nature, with an observational descriptive emphasis; it will allow the measurement and quantification of the variables of the study.

Two instruments were used in 204 participants, the first of them was an instrument that proposes to determine the presence of work stress is the "OIT- OMS Work Stress modified Scale". While the second instrument used was the "SL-SPC Job Satisfaction modified Scale ", prepared by Psychologist Sonia Carrillo; both already validated

The conclusions were that, the Work stress was present in 50.5%, the Job Satisfaction was high in 24.5%. Work stress was affect negatively in 15.9% over the level of Job satisfaction with Pearson correlation of 0.398.

**Keywords:** Work stress, level of satisfaction and interpersonal relationships.

## INTRODUCCIÓN

El Estrés Laboral es considerado actualmente, como el segundo problema de salud relacionado al trabajo a nivel mundial. Las cifras de su incidencia han venido paulatinamente en aumento; en la década de 1980 según datos de la Organización Mundial de la Salud, el Estrés laboral tenía una incidencia del 10% en la población laboral; sin embargo, actualmente se puede hallar esta incidencia mundial de estrés laboral en alrededor del 80%, debido probablemente a las mayores exigencias y a las altas presiones a los que son expuestos nuestros colaboradores por la modernidad.

Otra variable de mucha importancia en el desempeño laboral y que ha demostrado relación inversamente proporcional en relación al estrés es la Satisfacción Laboral, que incide en la actitud que tiene el colaborador frente a su empleo y basada primordialmente en los valores y creencias que se desarrollan a raíz del hecho de trabajar. El Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral fueron las dos variables que se van a evaluar en el presente estudio, mediante la aplicación de un trabajo descriptivo, transversal, y de correlación causa efecto; porque se desconoce el grado de Estrés Laboral y el Nivel de Satisfacción Laboral existentes en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Como consecuencia del problema descrito, nos planteamos la duda ¿En qué medida el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018?, y para darle respuesta a esta pregunta, nos planteamos como objetivos, determinar el grado de estrés laboral y medir el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. También deseamos mostrar qué dimensiones son más afectadas y que influyen en el Estrés Laboral y en la Satisfacción Laboral,

Finalmente como Objetivo principal deseamos demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. El presente estudio sería conveniente porque permitirá conocer el grado de estrés laboral y el grado de

satisfacción laboral existente en los trabajadores asistenciales de las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca a la actualidad; tendría un impacto social porque podrá prevenirse los casos severos y crónicos de esta enfermedad, que trae consecuencias en la vida familiar. Con estos conocimientos se podrán implementar medidas correctivas, de prevención y control de Estrés Laboral, que disminuirá el ausentismo laboral, aumentaría la productividad, y la eficiencia en el trabajo; disminuiría las pérdidas económicas, se mejoraría la atención y calidad de servicio a los usuarios; y mejoraría el bienestar familiar; al evitar la disminución de los ingresos económicos en el hogar a consecuencia del gastos en medicinas e inclusive evita actos de violencia familiar que se presenta en casos de estrés extremo.

El aporte práctico está centrado en la realización de mejoras continuas en el ambiente laboral a partir de los resultados finales de la presente investigación, con la creación y ejecución de protocolos de prevención contra estrés laboral. Todo lo antes descrito nos conlleva a plantear dos hipótesis, el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018 o el estrés laboral no influye en el nivel de satisfacción. La tesis permitirá conocer con exactitud los casos de estrés laboral existentes y su influencia en el nivel de Satisfacción laboral; pudiendo tomarse como trabajo de línea base para su aplicación a nivel regional y porque no a nivel nacional. Para ejecutar el presente estudio luego de identificar la población de estudio que eran 430 colaboradores que trabajan en áreas críticas expuestos a diferentes situaciones de estrés como son los servicios de Emergencias y de áreas críticas, Unidad de cuidados intensivos, centro quirúrgico y Sala de partos, departamento de Cirugía y de Gineco-obstetricia. Se quiso obtener una muestra estadísticamente significativa y para ello se usó la fórmula para muestras finitas y se determinó finalmente una muestra representativa de 204 colaboradores a los cuales se les aplicará un instrumento creado con 61 preguntas que incluyen “Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC”.

CAPITULO I denominado PROBLEMA DE INVESTIGACION, aquí se podrá hallar en Planteamiento del problema y la formulación del problema, expresados en

pregunta; además se incluye la Justificación de la investigación, los antecedentes de trabajos previos sobre los cuales se sustenta el estudio y los objetivos planteados.

CAPITULO II denominado MARCO TEORICO, aquí se hallará todo el sustento teórico de la investigación, de la minuciosa recopilación de datos y teorías que expliquen detalladamente las dimensiones y conocimientos bibliográficos sobre las variables que se investigan.

CAPITULO III denominado MARCO METODOLOGICO, Se consigna la Hipótesis y variables planteadas en la investigación tanto el Estrés Ocupacional como la Satisfacción Laboral, se encontrará también la metodología empleada, la población y la muestra respectiva, seguido de la forma de recopilación y análisis de datos obtenidos.

CAPITULO IV denominado ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS, se presentan los resultados obtenidos y se discuten los mismos.

Se presentan finalmente Conclusiones y Sugerencias, y al terminar el informe se agrega Referencias y Anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## **Capítulo I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

Actualmente a nivel mundial, el Estrés Laboral es considerado como el segundo problema de salud relacionado al trabajo; se ha podido apreciar un incremento paulatino de su incidencia con los años; tal es así que en la década de 1980 según datos de la Organización Mundial de la Salud su incidencia era del 10% en la población laboral; sin embargo para la actualidad esta incidencia mundial se ha incrementado por sobre los 80%, debido probablemente a las mayores exigencias y a las altas presiones laborales de la modernidad. Con respecto a la Satisfacción laboral que se relaciona a la actitud que tiene el colaborador frente a su empleo y basada primordialmente en los valores y creencias que se desarrollan a raíz del hecho de trabajar, esta variable ha demostrado es trabajos previos de gestión que presenta una relación inversamente proporcional respecto al estrés, lo cual justifica que si el Estrés Laboral incrementa en una población se merma la Satisfacción Laboral de la misma. Si bien es cierto se encuentra trabajos al respecto a nivel nacional y mundial; a nivel Local en Cajamarca no se ha evidenciado trabajos con sustento significativamente estadístico que relaciones ambas variables en el ámbito de la Salud. Haciendo una evaluación empírica de la población de estudio previamente que laboran dentro del Hospital Regional Docente de Cajamarca, se puede evidenciar la alta afluencia de pacientes diariamente en busca de atención, asimismo se puede evidenciar quejas del usuario por maltrato de los profesionales; es así que aplicando un factor de riesgo natural derivado del trabajo como es el laborar en áreas críticas en donde las situaciones de la atención son por su naturaleza estresantes; es que nos preguntamos ¿ Existe Niveles de Estrés laboral en los trabajadores de las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, y de existir en qué medida influye en el nivel de satisfacción del personal para el año 2018?,

### **1.2. Formulación al problema**

¿En qué medida el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018?

### **1.3. Justificación del estudio**

El presente estudio es conveniente porque permitirá conocer la existencia real de estrés laboral en los trabajadores asistenciales de las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca a la actualidad, dato que es desconocido, también buscará conocer el grado de satisfacción laboral existente en dicho personal. El estudio tiene un impacto social porque al conocer la incidencia de estrés laboral, podrá prevenirse casos severos y crónicos de esta enfermedad, que no sólo trae consecuencia en el ambiente laboral sino que también tiene influencia en la vida familiar. Las medidas correctas de prevención y control de Estrés Laboral, permitirá disminuir el ausentismo laboral, aumentar la productividad, la eficacia y la eficiencia en el trabajo; disminuiría las pérdidas económicas para el Hospital, se mejoraría la atención y calidad de servicio al usuario; disminuiría el riesgo de suicidio y mejoraría el bienestar familiar; al evitar la disminución de los ingresos económicos en el hogar a consecuencia del gastos en medicinas e inclusive evita actos de violencia familiar que se presenta en casos de estrés extremo. El aporte práctico está centrado en la realización de mejoras continuas en el ambiente laboral a partir de los resultados finales de la presente investigación, con la creación y ejecución de protocolos de prevención contra estrés laboral. La tesis permitirá conocer con exactitud los casos de estrés laboral existentes y podría tomarse como trabajo de línea base para su aplicación a nivel regional. El aporte de esta investigación resulta de su aplicación en áreas Críticas, pues se conocerá la realidad de cómo repercute el trabajar en áreas de alta exigencia y demanda (sala de operaciones, sala de parto, emergencia, unidad de cuidados intensivos, entre otros) sobre bienestar físico y mental de sus trabajadores; y si tiene alguna influencia sobre la satisfacción laboral durante el desempeño correcto de sus labores.

### **1.4. Antecedentes**

#### **En el contexto internacional**

Peña (2016), en su investigación “Factores de riesgos psicosociales en personal de enfermería del área de emergencia en el ambulatorio de Turmero, enero-marzo 2015” realizado en Maracay-Venezuela, fue un trabajo no

experimental, descriptivo y de corte transversal en 63 enfermeros del área de emergencia del Hospital de Turmero ; se encontró como agentes estresores con mayor impacto, la exigencia laboral intermedia en 44 % y las exigencias laborales psicológicamente desfavorables en 23.7% de los casos. Así también cerca del 92% de los trabajadores afirmaron que existía un ritmo de trabajo favorable dentro del área de trabajo, el 54,1% indicaron que el control sobre el trabajo era un factor desfavorable en el ambiente laboral, y el 53,2% de los trabajadores coincidieron que las posibilidades de desarrollo fueron un factor desfavorable.

Este trabajo de Peña, nos ayudó a identificar cuáles son factores psicosociales que podrían influenciar en la aparición de estrés laboral dentro de un hospital y que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores; pudiendo tomarse énfasis en la búsqueda de los mismos para el presente trabajo.

Garate (2017), en su investigación “Estudio de fatiga Laboral en el personal de enfermería de los servicios de terapia intensiva y emergencia de los hospitales José Carrasco Arteaga del IESS y Vicente Corral Moscoso del MSP de la Ciudad de Cuenca” en Ecuador, fue un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal en 97 enfermeros de dos grupos poblacionales en 2 hospitales, hallándose diferencias comparativas como; en el Hospital Carrasco Arteaga, su personal de emergencia tenían síntomas generales de fatiga de un nivel moderado, en contraste con su personal de Terapia Intensiva que presentó en una minoría síntomas de fatiga sin síntomas relacionados; en contraste en el Hospital Vicente Corral, su personal de emergencia presentó un nivel leve de fatiga y el personal de Terapia Intensiva presentó una minoría síntomas generales asociados a fatiga, este último resultado muy similar al encontrado en el hospital Carrasco; en ambos hospitales se encontró la existencia de fatiga laboral. Se relacionó también la fatiga con factores bio-socio- demográficos con asociación a la fatiga estadísticamente significativa, así con respecto al estado civil eran mayormente en casados, en horas de trabajo fue más frecuente en trabajos de más de 160 horas por mes y con respecto a la edad, fue más frecuente en mayores de 50 años.

La importancia de la presente investigación recae en el hecho de poder comprobar cómo la realidad de cada gestión hospitalaria puede influenciar como factor de riesgo a tener fatiga o estrés laboral, esto a pesar que ambas muestras poblacionales trabajaban en áreas críticas similares como emergencia y sala de

cuidados intensivos, y en ambas áreas de trabajo se labora bajo momentos de tensión; se encontró resultados con diferencias significativas.

Bustamante (2016) en su tesis de Riesgos ergonómicos y Satisfacción laboral en personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso realizado en el 2016, Cuenca- Ecuador, con un estudio observacional, analítico y transversal realizado a 140 participantes y en donde se quiso conocer el grado de satisfacción laboral, los riesgos ergonómicos y su asociación; se llegó a la conclusión que el 76.4% de sus enfermeros y auxiliares presentaban insatisfacción laboral. Este hallazgo es alto según la autora pues el rango esperado de satisfacción es por sobre 30%; además otro dato de importancia fue que el factor de riesgo que influye en la insatisfacción fue el trabajar en posición de pie durante su turno en un 70.8% de casos y el mobiliario inadecuado influyeron en la insatisfacción con un valor estadísticamente significativo.

Esta investigación de Bustamante fue útil en el presente trabajo para conocer el nivel de satisfacción laboral referente en personal de salud que trabaja en áreas de emergencias, una muestra poblacional muy similar a la que se desea evaluar, pues las áreas críticas como emergencia son áreas de trabajo donde naturalmente se trabaja con estrés y bajo tensión y podrían ser factores condicionantes.

### **En el contexto Nacional**

Vásquez (2014), en la investigación denominada “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”, publicado en la Revista de Neuropsiquiatría en su volumen 77 en el año 2014. Este trabajo fue descriptivo y transversal realizado en 54 profesionales de la salud y como conclusiones se encontró el síndrome de Burnout presente en 3.76% de los evaluados, un alto nivel de cansancio emocional del 12.97%, y un alto nivel de despersonalización en 11.12%.

La importancia de los hallazgos de Vásquez, recae en la demostración de una relación inversamente proporcional, que un buen clima laboral influye en la menor incidencia de estrés laboral en todas sus formas, ya que la frecuencia de síndrome de Burnout hallada fue inferior a los usualmente encontrados en la literatura, que oscila entre 5-57%.

Vizcarra (2015) en su investigación denominada “Clima Laboral, Burnout y Perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un Hospital público de Lima”, tuvo como objetivo relacionar el clima laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad que se presentaba en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas; en donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente tratado, y fue realizado en un hospital público de Lima- Perú. La investigación fue de carácter no experimental, descriptivo, retrospectivo y transversal, aquí se evaluó a 30 profesionales de salud, en donde se les administró la escala estandarizada de Clima Laboral mediante un instrumento diseñado con la técnica de Likert, de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, un Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Finalmente se encontró que un 20% presentaban Síndrome de Burnout, 10% tuvieron tendencia y 10% estaban en riesgo. Existió un Clima Laboral medio del 60.0%, y el área de trabajo presentaba Condiciones Laborales desfavorables. Se concluyó que existió correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout.

La importancia de la investigación de Vizcarra, recae en el hallazgo de que hubo una correlación entre clima laboral que es parte de la Satisfacción Laboral y Burnout que es una forma extrema de estrés laboral; confirmándose su relación y la influencia que se ejerce entre ambas variables; también este trabajo fue realizado en un ambiente hospitalario nacional, sirviendo como un antecedente local que se ajusta a las variables y a la muestra de estudio que se desea investigar y que planteo evaluar.

Solis (2016) en su investigación “Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015”, fue un estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal, realizado en Lima- Perú. Se utilizó una muestra poblacional de 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, a los cuales se les aplicó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Como resultados se halló un clima organizacional de nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%) y el Síndrome de Burnout correspondió a un nivel bajo (86%) y a un nivel medio (14%). Finalmente se encontró una baja relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout ( $\rho = -0.11$ ). Concluyéndose que en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional

fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería y no existió relación significativa entre ambas variables.

La importancia de la investigación de Solis, es el tener otro antecedente en el cual a pesar de no existir una correlación estadística significativa entre clima laboral y Burnout, el buen clima laboral generado por una buena gestión hospitalaria cuida a sus trabajadores de factores estresantes.

Torres (2015), en su investigación denominada “Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del Sector de Salud Pública” del 2015, fue una investigación descriptiva, no experimental, y transversal, realizada en la ciudad de Lima Metropolitana – Perú, que tuvo como objetivo explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. Se aplicó dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. Se concluyó que las enfermeras de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, y las dimensiones con menor puntuación fueron: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. También se halló que presentaron un grado bajo de Estrés Ocupacional. Finalmente, hubo una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

La principal limitación de la investigación de Torres fue, que la muestra usada era limitada y sesgada al sexo femenino, obviando su comparación con el sexo opuesto, además de no se incluye al personal médico y técnico de enfermería. Pero la importancia de esta cita es el reforzamiento del concepto de relación inversamente proporcional existente, a mayor satisfacción laboral es menor la incidencia de estrés laboral, además de que es un estudio realizado en personal del área de la atención de salud, a pesar de ser realizado solo en enfermeros obviándose los otros grupos profesionales de la salud.

Carrión (2016), en su investigación “Satisfacción Laboral del enfermero en Centro Quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los enfermeros que laboraban en dicho hospital ubicado en Lima- Perú , mediante la realización de un estudio cuantitativo, descriptivo y de

corte transversal. La población estuvo conformada por 34 enfermeros y se les aplicó el instrumento llamado escala de Likert validado por Sonia Palma Carrillo en el 2004. Como resultados se obtuvo que la satisfacción laboral del enfermero del centro quirúrgico se encontraba en un nivel medio (53%) a bajo (26%), refiriendo que el sueldo que percibían era bajo en relación a la labor que realizaban, y también se halló que tenían la sensación que recibían un mal trato por parte de la institución en donde trabajaban. Un mínimo porcentaje refirieron una satisfacción laboral alta por que se sentían complacidos con la labor que realizaban.

La importancia de la cita bibliográfica de Carrión recae en que fue un estudio realizado en personal de centro quirúrgico de un hospital nacional y del estado, muestra similar a la que deseo estudiar; y además se demostró que un factor de importancia para insatisfacción laboral estaba directamente relacionado a los bajos sueldos, dato curioso que quisiéramos confirmar.

Zelada (2015), en Lima realizó una investigación “Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, que tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción laboral en el centro de salud motivo del estudio e identificarla según sus dimensiones. Fue un estudio aplicativo cuantitativo y de corte transversal en una población de 28 enfermeros, mediante el uso del instrumento de escala Likert modificada y validada por MINSA en el 2002. Como resultados se halló que el 68% tenían una satisfacción laboral baja y el 32% una satisfacción laboral alta. Las dimensiones más relacionadas con la satisfacción laboral baja fueron la realización personal y las relaciones con la autoridad.

Esta información detallada por Zelada, es de importancia a razón de un hallazgo de satisfacción laboral en personal de salud de solo 32% y que estaba relacionada mayormente a la realización personal como factor estimulante.

### **En el contexto Local**

Cáceres (2016), en la investigación denominada “Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”, fue un estudio descriptivo y correlacional; con diseño no experimental y transversal; se evaluó a 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento de una Clínica de la ciudad de Cajamarca, se

les aplico una encuesta para medir estrés laboral y el desempeño laboral según Test propuesto por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. Finalmente se encontró que el 49% de los trabajadores tuvieron estrés laboral, el 10% tuvieron un bajo nivel de estrés y un 12% restante tuvieron un alto nivel de estrés. En cuanto a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tuvieron un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. Se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca.

La investigación de Cáceres es de importancia porque los resultados obtenidos son comparables a otras investigaciones que sirven de antecedentes para la investigación propuesta, pues confirma la relación existente entre estrés laboral y desempeño laboral, y este desempeño laboral influye en la productividad de la empresa, en el clima laboral y en variables como la satisfacción laboral.

Chávez (2015), en su investigación “Factores predisponentes del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Hospital Regional De Cajamarca – 2015”, fue un estudio de tipo descriptivo, analítico – transversal, aplicando una encuesta a una muestra de 137 profesionales de enfermería, en Cajamarca- Perú. La técnica de recolección de datos utilizada fue una encuesta de 12 preguntas de información general relacionadas a las variables socio demográficas y la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). Finalmente se halló una incidencia de Síndrome de Burnout del (3,5%) y se encontró como factores predisponentes: la edad en menores de 30 años (2.1%), el sexo femenino en 3.5%, estado civil solteros en 1.4% y casados 1.4%, así mismo el mayor número de casos se encontró en el servicio de hospitalización con un (1.4%), también el total de casos de Síndrome de Burnout hallados se presentó en enfermeras con experiencia laboral de menos de 5 años (3.5%), condición laboral de contratados (1.4%), percepción de salario malo (2.8%), la relación regular con los jefes y compañeros de trabajo (2.1%).

La investigación de Chávez es importante pues ya determina una incidencia real de base de síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca como línea base, en la misma cede donde se desea aplicar el estudio propuesto, con la diferencia que se ampliara la muestra a profesiones

como médicos y técnicos de enfermería, además se aplicara en áreas críticas específicas en donde se trabaja diariamente con estresores propios del mismo trabajo.

Lozano (2014), en su tesis sobre Nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca 2014, realizado en Cajamarca- Perú. Fue un estudio descriptivo y transversal realizado en 32 licenciados de Enfermería; encontró que el 59.4% de los evaluados presentaron un nivel de estrés Laboral alto, el 31.35% presentaron un nivel de estrés Laboral Medio. Lo más destacado es que se halló que el personal de enfermería afectado eran menores de 30 años de edad y con solo 1 año de tiempo de servicio.

La investigación de Lozano condiciona otro dato referente en temas de estrés laboral a nivel regional en personal de salud del nivel hospitalario, que puede servirnos como punto de comparación para el estudio propuesto, pues se desea realizar el presente estudio en una muestra de características similares pero ampliada que incluya a los profesionales médicos, realizado en el Hospital de mayor complejidad de la ciudad de Cajamarca.

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general**

Demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018

### **Objetivos específicos**

1. Determinar el grado de estrés laboral presente en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.
2. Medir el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.
3. Mostrar las dimensiones más afectadas que influyen en el Estrés Laboral y en la Satisfacción Laboral.
4. Sugerir una estrategia de control de estrés laboral para mejora de la satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEORICO**

## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Teórico

#### 2.1.1. Estrés Laboral:

Larach (2018), describió al estrés laboral como un estado que produce agotamiento físico y mental en un colaborador, y puede ser a consecuencia del ritmo, tensiones y exigencias a las que son sometidos durante el trabajo, reconoció que este trastorno puede presentar una diversidad de síntomas desde el cansancio físico hasta la depresión; a consecuencia de sometimientos continuos a altas presiones por cumplir metas o lograr altos desempeños, aunado a la gran competencia del mercado actual y objetivos muy ambiciosos. Refirió que en Chile los trabajos con mayor propensión a generar estrés fueron “Controlador de tráfico aéreo, Piloto de avión, conductor de locomotora, ejecutivos de call center y atención de clientes, juez, profesor, periodista, médicos y profesionales de hospitales, vendedor y corredor de bolsa”.

Ascencio (2017), refirió que la depresión, la ansiedad y el estrés laboral fueron las enfermedades mentales más comunes en el trabajo y las causantes de mayor cantidad de licencias médicas según la Superintendencia de Seguridad Social de Chile. El 41% del total de patologías laborales fueron por enfermedades mentales relacionadas al trabajo; y afectaron más al sector femenino en 64%, señaló que los sectores laborales de más riesgo fueron pesca, industria manufacturera, hoteles, restaurantes, administración pública y defensa, planes de seguridad social, enseñanza, servicios sociales y de salud.

La referencia de Ascencio es importante porque nos muestra el impacto de esta enfermedad laboral, incluso en el ausentismo laboral que trae consigo pérdidas económicas para la empresa y también para el trabajador, identifica como factor de riesgo al sexo femenino y como segundo factor de riesgo el trabajo en áreas de salud, factores de riesgo que serán evaluadas en el presente estudio.

Romero (2015), señaló para Trabajando Chile que el 82% de los trabajadores chilenos han presentado estrés laboral, según un estudio realizado en 2 mil trabajadores en Julio del 2015; añadió que el 32% presento estrés, ansiedad en 25%, insomnio en 14% y depresión en 11%; a consecuencia de un exceso de obligaciones y un agitado ambiente de trabajo saturado de actividades. Se halló que el 46% de los empleadores no se hacen cargo de estas situaciones, un 34% de ellos no lo toman a bien y los maltratan, y solo un 5% se preocuparon por disminuir el estrés laboral.

La referencia de Romero es importante porque demuestra una incidencia del 82% de trabajadores encuestados en Chile que presentaron estrés laboral, este hallazgo es sorprendente pues la salud laboral en Chile tiene mucho más años de experiencia en su trabajo preventivo en contraste a nuestro país.

En México según el reporte Randstad, se encontró que sólo tres de cada 10 mexicanos están libres de los daños causados por estrés e indicaron como causas principales: falta de desarrollo profesional, ambiente de trabajo inadecuado; y los maltratos y conflictos laborales. También se indicó que México supero las tasas de estrés laboral registradas por otras economías como China (73%) y Estados Unidos (59%). (DiarioCambio.com, 2017)

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2014), sostiene que en Europa el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado al trabajo con una incidencia del 70% en países europeos, el 50 a 60% de los días de trabajo perdidos se le atribuyeron al estrés. Se señaló que la causa de estrés laboral más frecuente fue la precariedad laboral (72%), la excesiva carga de trabajo (66%), y el acoso laboral (59%). Se reveló también que 40% de trabajadores creen que el estrés laboral no se gestiona adecuadamente en el centro de trabajo.

La cita bibliográfica previa es de importancia para conocer la realidad experimentada en otro continente; donde el Estrés es un factor negativo frecuente e influyente como problema de salud Ocupacional; y lo más resaltante que el Estrés Laboral influye notoriamente en el ausentismo laboral y con asombro encontrar que existe precariedad laboral de un 72% en países más desarrollados que se encuentran en otro continente comparado a nuestro país.

A nivel nacional Cuadros (2016), se refirió al estrés laboral, e indicó que el 70% de los trabajadores peruanos se ven afectados por el estrés laboral, lo cual disminuyen los resultados de la empresa y deteriora la calidad de vida del empleado.

Este cifra determinada por Cuadros es importante porque es una referencia de la realidad nacional y porque una incidencia de un 70% de estrés laboral en el país es relativamente alto, pero comparativamente menor a realidades como Chile y México previamente ya descritos en párrafos previos.

En Arequipa en el Diario La República (2017), en el II Congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo”; refirió que el primer padecimiento de los trabajadores es el estrés laboral, ya que 80% de colaboradores presentan este problema; con consecuencias a la salud, con aumento de permisos médicos e incremento de pérdidas económicas para las empresas. Añadió que el estrés laboral es consecuencia de la presión en el entorno laboral y se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a exigencias. Sus principales síntomas son irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental. Finalmente recalcó que la recurrencia de los cuadros de estrés conlleva al síndrome del desgaste profesional o "del quemado", con pérdida de la capacidad de concentración y agotamiento físico y mental, padeciendo finalmente de hipobulia (descenso de capacidad de decisión).

La cita del Diario La República muestra otra incidencia nacional del 80% de trabajadores peruanos que presentan Estrés laboral, con incremento de pérdidas económicas en las empresas y serias consecuencias físicas y mentales para el trabajador peruano.

En Lambayeque, según el informe de RRP Noticias (2015). Informó que 80% de trabajadores lambayecanos sufren de estrés laboral y las causas más influyentes fueron el bajo sueldo y la recarga laboral, lo que generaba empleados insatisfechos que repercute en la falta de productividad, anotó que el estrés laboral ataca a profesionales jóvenes como adultos, pero en mayor incidencia en el sector público, donde las remuneraciones son muy bajas y el clima laboral es conflictivo.

La cita de RPP, denota también una incidencia de estrés ocupacional del 80%, cifra de importancia, ya que se trata de una población del norte del país, que podría

extrapolarse para el presente trabajo, igualmente esta investigación será realizada en el sector público en donde se supone la incidencia es mayor.

### **2.1.2. Satisfacción Laboral:**

López (2016), relacionó cómo la satisfacción laboral influye en la salud de los empleados, y afirmó que los trabajadores insatisfechos sufren estrés (a causa de un trabajo exigente o por un puesto de trabajo inadecuado) y finalmente pueden llegar a tener consecuencias nocivas físicas y mentales, con trabajo menos eficiente y desmotivado. La existencia de un salario equilibrado con el esfuerzo realizado, y la presencia de un líder preocupado por sus empleados, serían factores motivadores que aumentan la satisfacción laboral; por el contrario el acoso laboral sería un factor negativo, que disminuye la efectividad y el rendimiento; aumentando la ausencia laboral.

Zuñiga (2018), señaló que en Chile la satisfacción laboral fue del 73%, y se encontraba en la posición 15 de los 33 países participantes en la investigación Randstad del año 2017. Esto se realizó a consecuencia que las empresas Chilenas, iniciaron a invertir en programas para atraer y retener a sus trabajadores, con planes de desarrollo de carrera, crecimiento profesional, formación, flexibilidad laboral, plan de beneficios, buen clima laboral, entre otros. Comparado a otros países, presentó mayor índice de Satisfacción Laboral que México (83%); India (80%); Estados Unidos, Dinamarca y Noruega (79%); mientras que los países con mayor insatisfacción laboral fueron Japón (59%); Hong Kong (52%) y Hungría (46%).

La importancia de la cita descrita por Zúñiga, fue el conocer la diversidad de incidencia de Satisfacción Laboral, Chile con mejores estándares de calidad con respecto a Perú en salud ocupacional cuenta con 73% de satisfacción, pero intento tomarlo como referencia comparativa a nuestra realidad; además se pudo determinar que la satisfacción será mayor en países europeos y menor en países asiáticos.

Villalobos (2017), escribió sobre la satisfacción laboral en Latino América según los resultados obtenidos de la plataforma "Love Mondays"; en donde se estudiaba la satisfacción laboral de más de 100 mil empresas de México, Argentina y Brasil; evaluados en relación a oportunidades laborales, cultura empresarial,

calidad de vida, remuneración y beneficios. Finalmente se concluyó que México obtuvo el mayor índice de satisfacción general de 3.61; seguidos por los brasileros con 3,47 y finalmente los argentinos con 3.45. Los trabajadores argentinos fueron los más insatisfechos en cuanto a remuneración y beneficios.

La importancia de la cita Bibliográfica de Villalobos, fue demostrar cómo la Satisfacción Laboral tiene una incidencia variable en los diferentes países de Latino América, influenciada por la gestión empresarial, la legislación y realidad laboral de cada país.

En España según el Diario Universia (2014), se publicaron los resultados del estudio Randsatd, donde se encontró que 72% de trabajadores españoles estaban satisfechos con su puesto de trabajo actual. Se demostró que la satisfacción laboral es fundamental para que el colaborador utilice mejor sus habilidades, esté más motivado, haya mayor productividad y se obtenga un clima de trabajo positivo. A nivel europeo España es uno de los países menos optimistas, solo superior a Grecia (56%) e Italia (59%).

La importancia de la cita reside en el hallazgo de Satisfacción Laboral en España de un 72%, un dato importante y extraído de una realidad económica diferente al nuestro con mejores estándares de calidad en Salud Ocupacional comparado con países Latinoamericanos y en donde organizaciones como la "Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo" y el "Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo" (INSHT), son referentes mundiales en temas de Seguridad y Salud en el trabajo

Según el Diario Gestión (2014). Se encontró que el 45% de empleados no estaban satisfechos con su trabajo y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima laboral, lo cual afectaría su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas". El 52% considero que es "baja" la claridad de la comunicación con el jefe directo, el 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es "bajo", el 47% considero que el liderazgo y su compromiso con la visión de la empresa es "bajo". Con respecto a los salarios en relación al mercado, el 47% afirmo que cuenta con un sueldo "bajo", mientras que el 45% lo considero "bueno" y el 8% aseguro contar con un pago "excelente". El

estudio permitió conocer formas de motivar a los trabajadores como: un mayor reconocimiento (52%), capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%); que influirían para que los trabajadores sean más productivos.

En cuanto a satisfacción laboral, se halló una publicación realizada por Gestión en el 2014, en donde se describió que la satisfacción laboral aumenta con los años, así las personas de mayor edad son más felices; Tom Smith concluyó que 9 de cada 10 trabajadores de 50 años a más, dicen estar satisfechos con sus empleos según una encuesta de la Associated Press con el Centro de Estudios de Asuntos Públicos NORC (NORC Center for Public Affairs). La satisfacción laboral fue independientemente del sexo, la raza, nivel educativo, ideología política y nivel de ingreso. Los trabajadores de mayor edad usualmente son trabajadores que han ascendido en su organización, obtuvieron aumentos de sueldo y alcanzaron posiciones de mayor seguridad laboral. La proporción de la población que se expresa muy o moderadamente satisfecha con sus empleos va en ascenso a medida que asciende la edad, más de 80% en menores de 30 años, y del 92% para los mayores de 65. (Gestión, 2014)

A nivel Regional se realizó una entrevista en Febrero del 2018 al Doctor Tito Urquiaga Melquiades, en calidad de Director Ejecutivo del Hospital Regional Docente de Cajamarca, sobre conocimiento de algún dato o cifra de Estrés laboral y satisfacción laboral en el departamento de Cajamarca y en el nosocomio que dirige, refiriendo que no se conoce el nivel o existencia de estrés laboral en los trabajadores del nosocomio y menos aún si esta influye en la satisfacción laboral de sus colaboradores, pero indica que según los datos obtenidos del médico encargado de Salud Mental del Hospital Regional de Cajamarca, la consulta por estrés en los usuarios es cerca del 60% de los casos.

## **2.2. Marco Conceptual:**

### **2.2.1. Estrés:**

En 1935, Cannon denominó Stress a la situación que provocaban algunas reacciones de huida y ataque que se observaban experimentalmente en el laboratorio; en 1936, Selye describe al estrés como un “síndrome de adaptación” considerado como una respuesta a un estresante inespecífico generador de una tensión que produce cambios morfológicos en varios órganos. Valdés en 1991,

relacionó al estrés con las teorías cognitivas de las emociones y con la consecuente producción de síntomas psicosomáticos; así el estrés es un estado de activación autonómica y neuroendocrina, de naturaleza no placentera, que resulta del fracaso de la adaptación, relacionado con una falta de defensa inmunológica y conductual. La vivencia del estrés, se produce cuando una persona se siente desbordada por la realidad de su entorno, cuando siente que está en riesgo su seguridad y le produce malestar psíquico y un esfuerzo de adaptación que finalmente lo compromete. Lazarus, según la visión cognitiva del estrés que data de 1984 intervendrían un ambiente familiar o laboral conflictivo, una vulnerabilidad personal, las experiencias previas de enfrentarse a acontecimientos (factores que consolidan el carácter del individuo) y el sustrato orgánico cerebral con sus respuestas neuroendocrinas e inmunológicas; todas ellas son finalmente factores estresantes, y el estrés resulta de la interacción de la persona con su medio, lo que da lugar al binomio estímulo-efecto o circunstancia estresante-consecuencia (Gil, 2012).

Desde un enfoque psicológico, el Estrés se conceptualiza como una reacción de adaptación a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona esta interactuando; como si fuera un motor para la acción, que impulsa a las personas a responder a requerimientos y exigencias de su entorno (estrés positivo). Por el contrario, cuando el entorno impone un número de situaciones para lo cual las personas no se encontraban capacitadas o no poseen las habilidades para enfrentarlas, se convierte en un riesgo para la salud (estrés negativo o distress). (Creus, 2013)

El estrés es un estado de alerta del ser humano, que genera alteraciones psicosomáticas como una reacción de defensa del ser humano frente a las exigencias, tensiones y peligros internos o externos, a los que las personas están expuestas en su entorno generándole cambios en la mente, cambios fisiológicos y cambios en el comportamiento. El estrés agudo es pasajero, benigno y salvador (presente frente a peligros repentinos), muy diferente del que se establece de modo permanente en la persona, como producto del ejercicio de una actividad

diaria ocasionándole daños a la salud y a la productividad laboral de un país. (García, 2016,)

#### **2.2.1.1. Estrés laboral:**

El estrés laboral, es un problema de salud de creciente importancia y una causa importante de pérdidas económicas para los colaboradores y las empresas. Aunque el concepto de estrés es muy extenso, los esfuerzos en su investigación han conllevado a un entendimiento del problema cada vez mayor, acerca de sus causas y sus consecuencias. Cuando el estrés es dañino, puede causar problemas físicos y mentales; también conllevar a manifestaciones muy sutiles que pueden afectar el bienestar personal y la productividad laboral. (La Dou, 2015)

El estrés laboral también se ha definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, contra ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido de trabajo, y la organización o el entorno del mismo. Es un estado caracterizado por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de incapacidad frente a una situación. (Ruiz y García, 2006)

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas por el individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés laboral está influenciado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o son mayores a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo de colaboradores para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

#### **2.2.1.2. Grados de estrés laboral:**

El estrés laboral puede tener mayor o menor gravedad atendiendo a sus características cualitativas o cuantitativas, así se puede presentar; “ **un estrés laboral simple**” con sobrecarga mental y con ausencia de gratificación; relacionado con el trabajo traumático, por su propia naturaleza relacionada con el

contacto con enfermos en circunstancias especiales ( críticos o terminales) , o relacionada a la toma de decisiones inmediatas en relación con la vida o seguridad personal; y “ **el desgaste profesional o Burnout**”, que se presenta en personas con poca participación en la organización de su trabajo y con altas exigencias por parte de las personas a las que atiende; y finalmente aunado a un acoso moral en el trabajo o Mobbing. (Gil, 2012)

El estrés laboral simple, se relaciona con las condiciones laborales actuales de competitividad y de alto nivel de exigencia que conlleva a sobrecarga mental sostenida que deriva en cansancio, fatiga crónica, o en el deterioro de las relaciones con los compañeros de trabajo, asimismo repercute en las relaciones familiares porque se pierde la capacidad de disfrutar y distraerse con la familia. Otro factor predisponente es el “no saber decir no”, lo que conduce a aceptar más compromisos laborales de los que le permite su tiempo; lo que genera cuadros de ansiedad generalizada, acompañada de alteraciones del sueño y a una situación inoperante. El estrés simple o fatiga crónica ocasiona cuadros ansiosos-depresivos que son llamados trastornos adaptativos. Según Organización Internacional de trabajo el 10% de los trabajadores de los países industrializados sufren de estrés generado en el trabajo. (Gil, 2012)

El síndrome de Burnout, que fue por primera vez propuesto por Freudemberger en 1974, cuando se relacionó estados de depresión y ansiedad con el estado de “estar quemado o consumido”, ya que se relacionaba con la pérdida de la ilusión, presencia de ausentismo laboral, existencia de conductas evitativas y de renuncia. Este cuadro aparece en individuos de rígida educación, individuos competentes, con capacidad de ejercer poder e inspirar confianza, lo que la llevo a denominarse como “enfermedad de los dirigentes”. Posteriormente Maslach, lo definió como un cuadro que aparece como una respuesta inadecuada ante un estrés emocional crónico y que se manifiesta por un agotamiento físico y psicológico, presencia de una actitud fría y despersonalizada y relacionada con un sentimiento de inadecuación a las tareas que deben realizarse. Los factores predisponentes para la aparición de este problema son: la sobrecarga laboral, la presión en el trabajo, la escasa autonomía laboral, la falta de apoyo de los mandos superiores y responsables de la organización, las características inherentes del puesto de trabajo, y la personalidad propia de cada individuo. Las profesiones que

clásicamente se han relacionado a este síndrome son las sanitarias o profesionales de la salud, otras personas predispuestas también son los educadores, y los cuidadores de pacientes con enfermedades crónicas y degenerativas. El sentimiento de presión se acentúa con las tareas de alta responsabilidad moral y legal, la burocratización excesiva y la falta de incentivos profesionales y económicos. La falta de reconocimiento profesional trae consigo pensamientos negativos con respecto a la utilidad de su trabajo, a la satisfacción que provee y termina creando un clima de desánimo que desemboca en conductas evitativas y con falta de compromiso. El pensamiento predominante es el desánimo, el cansancio emocional que puede conllevar a pérdida de motivación y evolucionar a sentimientos de fracaso; pudiendo influenciar también en el ambiente familiar, generando violencia familiar y social, e incrementando el consumo de alcohol y drogas, y conllevando finalmente al suicidio en casos muy severos. (Gil, 2012)

#### **2.2.1.3 Causas de estrés laboral:** (García, 2016)

- a. En la tarea misma:** Relacionada con la sobrecarga de trabajo (Cuantitativa y/o cualitativa); el trabajo repetitivo (hacer un mismo movimiento por largo tiempo); las tareas no claras o contradictorias; la dificultad del contenido de la tarea (Muy complicado); las tareas que no corresponden al interés o al entrenamiento o a la habilidad del colaborador ; la necesidad de extender horas de trabajo, y doblar turnos; la presión del tiempo sin oportunidad de descansos; la presión de responsabilidad sin tiempo para decidir (trabajar rápido); el trabajo aislado; y finalmente la existencia de riesgos o peligros físicos-químicos (desorden, apilado, Confinación, vapores, humos, sustancias tóxicas, etc.).
- b. En el proceso del trabajo:** Las Interrupciones inesperadas en las tareas; la carencia de descansos o recuperación; las condiciones inapropiadas para el puesto o tarea; y los cambios continuos de tareas y lugares.
- c. Aspectos de las condiciones organizacionales:** El mal clima laboral (cambios permanentes de personal, rumores, maltratos verbales, verticalidad de jefaturas, etc.); la despersonalización o considerar al trabajador como elemento de productividad y no de potencialidad; la falta de apoyo o falta de estímulo al trabajador por parte de Jefes o superiores; la ausencia de políticas motivacionales de desarrollo y de líneas de carrera; el hacinamiento o aislamiento total del individuo

para la actividad laboral; el jefe persecuidor, autoritario, inestable o sobre protector; y la ausencia de mística e identidad organizacional.

- d. Características de la persona que le generan estrés:** La poca capacidad de comunicación, vinculación y relación afectiva con compañeros; la timidez e inseguridad de sus capacidades; el escaso dominio propio (tendencia a líos frecuentes con compañero); la hipersensibilidad; el excesivo perfeccionismo en el desempeño de tareas; la excesiva auto exigencia en metas y plazos; el no saber programar ni distribuir su tiempo; y el no saber delegar.
- e. Condiciones familiares, sociales, nacionales e internacionales:** La globalización y los avances tecnológicos; la situación socio- política - económica inestable con bajas remuneraciones; la familia numerosa con inadecuadas condiciones domiciliarias; las largas distancias domiciliarias con dificultades en transportes; y los conflictos o enfermedades familiares no resueltos.

#### **2.2.1.4. Modelos explicativos del estrés laboral**

Existen modelos explicativos del estrés laboral; los más conocidos son “**demanda- control**” y “**esfuerzo-recompensa**”; que son los que han aportado el mayor número de evidencias, y más fuertes consistencias apoyados por estudios epidemiológicos poblacionales. Robert Kasarek formulo el modelo “demanda-control” que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el control del nivel sobre estas. Aquí las demandas psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa (volumen de trabajo, tiempo de trabajo disponible, interrupciones); y el control sobre el trabajo incluye las oportunidades de aplicar y desarrollar habilidades propias y la autonomía. Johnson y Hall introdujeron a este modelo de concepto el apoyo social que comprende la ayuda recibida por compañeros. De acuerdo a este modelo se definen cuatro grupos de situaciones de trabajo en función de las demandas psicológicas y al control: las activas (alta demanda y alto control), las pasivas (baja demanda y bajo control), la de baja tensión (baja demanda y alto control) y la de alta tensión (o strain con alta demanda y alto control); la de alta tensión es la más negativa para la salud. El “modelo esfuerzo – recompensa”, explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud del trabajador en función del control que las personas

ejercen sobre su propio futuro y/o las recompensas a largo plazo. La existencia de amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios no deseados en las condiciones laborales, la degradación de categoría, la falta de promoción, son variables importantes en este modelo. Así la interacción de las demandas y el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representan situaciones de mayor riesgo para la salud; finalmente las recompensas a largo plazo están determinadas por el estatus laboral o estabilidad laboral, la estima o reconocimiento y el salario. Las exigencias psicológicas de la actividad laboral, no puede entenderse al margen de la exposición a las emociones y sentimientos humanos, algo muy relevante en ocupaciones que conllevan trabajo con usuarios y clientes; y esta exigencia emocional puede ser por exposición a emociones ajenas (trabajo con clientes) o por la necesidad de esconder las propias (trabajo con usuarios). (Ruiz y Garcia, 2006, p. 398)

El modelo más emblemático y correlacionado con la pérdida de la salud relacionado al estrés laboral, es el de "Demanda- Control". Aquí el control constituye el componente central de este modelo y es la variable de mayor importancia, así al aumentar la demanda se aumenta el control y se aprende; en cambio al aumentar la demanda y el control disminuye se pierde la salud. Es decir la salud depende fundamentalmente del control, no de la cantidad de demandas (cantidad de trabajo, ritmo y rapidez de trabajo, órdenes contradictorias, demandas conflictivas, concentración, interrupción y dependencia del ritmo de los demás). El diagnóstico de tensión alta está relacionado con la pérdida de la salud relacionada a enfermedades cardiovasculares. (Creus, 2013)

#### **2.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral**

Muchas dificultades de los trabajadores, que afectan su salud y su desempeño, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo de su vida diaria en él y allí se relaciona y desarrolla. El organismo no siempre responde de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye también ciertos tipos de artritis, afecciones de la piel, y alteraciones en la salud mental como la presencia de frustración, ansiedad y depresión, hay que añadir

también otras formas en que éste puede manifestarse como alcoholismo, farmacodependencia, hospitalizaciones, y en casos extremos Suicidio. Inclusive alteraciones mentales también importantes producidas por el estrés, son la incapacidad para concentrarse, o disminución de la atención, o el deterioro de las habilidades para tomar acciones en el ámbito organizacional, con disminución de la eficiencia y de la efectividad. El sabotaje, el absentismo y la alta rotación de personal reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sin número de variables que pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés. (Del Hoyos, 2006)

Los efectos del estrés sobre la salud mental varían desde síntomas subjetivos leves a enfermedades psiquiátricas manifiestas. Los cambios más tempranos del estrés se relacionan con el bienestar general, los síntomas más frecuentes son ansiedad, tensión, irritabilidad, ira, mala concentración, apatía y depresión. Estas manifestaciones de estrés interfieren con la sensación de bienestar y pueden conllevar a enfermedad más grave. Múltiples estudios han mostrado relaciones estadísticas entre estresores y enfermedad psiquiátrica manifiesta. El desempleo y la falta de oportunidad de avance o ascensos se han relacionado con el aumento de las hospitalizaciones psiquiátricas y el aumento de los índices de suicidio. Hay evidencia que la prevención del estrés laboral se logra creando un ambiente de trabajo sano, vigilando y controlando el estrés en la fuerza laboral identificando las situaciones problemáticas, así como los signos clínicos o conductuales tempranos, pero si existe una disfunción individual , podría requerirse una intervención clínica. (La Dou, 2015)

La relación entre estrés laboral y las lesiones o accidentes en los sitios de trabajo es multifactorial; aunque existe poca evidencia consistente que demuestre la magnitud de las lesiones relacionadas con el estrés o que confirmen los mecanismos del problema, continúa siendo un área promisoría de futuras investigaciones. La Dou señala que en un estudio de choferes de autobús, se demostró que las demandas psicológicas del trabajo, la frecuencia de problemas laborales y la insatisfacción con el empleo, tenían relación con la existencia de lesiones de espalda, que aumentaban el riesgo de lumbalgia, que consecuentemente sumado a la falta de apoyo de los supervisores traerían como consecuencia al estrés laboral; a su vez tenían asociación consistente con dolor

en la extremidad superior. El estrés por las demandas que implican las grandes cargas de trabajo lleva a comprometer medidas de seguridad para lograr mayor productividad. Los trabajadores pagados por trabajos a destajo tienen mayor número de lesiones. Se produce una alteración de la atención por bajos niveles de estimulación y largos periodos sin recesos o descansos; y esta falta de atención origina accidentes laborales. Los cambios de turnos se acompañan de tasas más elevadas de lesiones en su mayoría en sus primeros días. Hay evidencia creciente que relaciona los cambios de turno y la falta de sueño con errores y accidentes; igualmente hay relación entre el grado de toma de decisiones y la frecuencia de lesiones. El estrés también contribuye al abuso de sustancias como el alcohol que dan lugar a accidentes. Según La Dou, algunos autores han notado que existe relación entre los sucesos estresantes en la vida de un empleado por factores del trabajo o personales, y el aumento de la posibilidad de los accidentes laborales. (La Dou, 2015)

Es clara la relación según La Dou, que existe entre enfermedad, ausencia laboral y la pérdida de la productividad. El estrés es una variable independiente que influye en los tres factores. Con respecto a la ausencia laboral, este es un fenómeno complejo en el cual participan los padecimientos orgánicos, los factores mentales, la motivación, la satisfacción laboral y otros aspectos personales y laborales. Hay investigaciones previas que demostraron la relación existente entre factores estresantes organizacionales, con un trabajo de alta demanda y poco control y la presencia consecuente de ausentismo. La existencia de factores estresantes predice la presentación de ausencias. El presentismo (presentarse a trabajar estando enfermo) se relaciona con un alto grado de estrés, insatisfacción, depresión y enfermedad mental. Los costos relacionados al presentismo pueden exceder los costos del ausentismo sumado a los costos del tratamiento médico. También se ha demostrado una relación entre la disminución de la productividad y un desempeño ineficiente; con las manifestaciones del estrés, así finalmente el manejo del estrés mediante programas de control en el trabajo aumenta la asistencia y la productividad. (La Dou, 2015)

Los cambios periódicos de turnos de trabajo, en los turnos matutinos, vespertinos y nocturnos, tienen consecuencias físicas y mentales; y pueden influir en el desempeño y la seguridad. Así, muchos de los sistemas fisiológicos del

cuerpo humano tienen un ritmo circadiano regular. Los marcapasos circadianos, que miden los ritmos en 24 horas entre el sueño y la vigilia, solo se vuelven a sincronizar después de un periodo variable de persona a persona ante un cambio abrupto de turno de trabajo. Los cambios básicos se producen en la temperatura corporal, la secreción de glucocorticoides, la función cognitiva, el vaciamiento gástrico, la función pulmonar, el metabolismo de medicamentos y otros procesos fisiológicos y psicológicos. Si bien los cambios son transitorios, los turnos repetidos realizados en el esquema de actividad/ sueño, experimentados por los trabajadores en los turnos nocturnos con un horario rotatorio o permanente a menudo se relacionan con privación crónica del sueño y a largo plazo se presenta un mayor riesgo de trastornos clínicos, a razón de una alteración en la sincronización de los ritmos circadianos fisiológicos. Debido a que cada individuo se adapta a distinta velocidad a estos cambios en su ritmo circadiano, es que la asincronía resultante puede durar por periodos prolongados. Los trabajadores que se adaptan mal, pueden desarrollar una serie de manifestaciones patológicas que son características de intolerancia clínica al trabajo en turnos, que se conoce como “síndrome de mal adaptación”, éste se caracteriza con alteraciones del sueño, fatiga persistente, cambios de conducta, alteraciones digestivas, consumo de medicinas para dormir, y estrés. A esto se le suma que en el trabajo nocturno se altera la vida social y familiar, la salud y las relaciones sociales, también se le añade alteración del desempeño cognitivo, morbilidad conductual, problemas psicosomáticos, errores en el trabajo y accidentes. Los trastornos a largo plazo hay se relacionan con mayor riesgo de presentar enfermedades intestinales, psico-neuróticas, cardiovasculares (su riesgo aumenta en 40% la incidencia de hipertensión arterial, dislipidemias con aumento de triglicéridos, obesidad, resistencia periférica a la insulina en menores de 50 años), también hay alteraciones en la reproducción femenina (aumento de abortos espontáneos, y retraso de crecimiento intrauterino) e incremento de incidencia de cáncer en ambos sexos. (La Dou, 2015)

Estudios de S. Moncada y C Llorens, mostraron evidencia de enfermedades cardiovasculares relacionadas con el estrés laboral, que son apoyados en documentos del European Heart Network de 1998. Así el aumento de la presión arterial aumenta el riesgo de padecer enfermedades cardio vasculares en un 50 a

100%; y el 25-40% de los casos de enfermedades cardiovasculares podrían evitarse mediante la eliminación de la exposición laboral a actividades de alta tensión, con descompensación entre esfuerzo-recompensas, con trabajo sedentario, trabajo de turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas. (Ruiz y García, 2006)

#### **2.2.1.6. Consecuencias del Estrés Laboral para la empresa**

Los efectos negativos derivados del trabajo inadecuado, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales, en el rendimiento y en la productividad. Pueden influir en el aumento de incidencia de enfermedad, de absentismo laboral o incluso en el incremento de la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, induce a una disminución o pérdida de la producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme costo humano y económico que el estrés produce por año, dentro del mundo laboral: Entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece estrés según datos de la O.M.S. del año 1984. En EE.UU., los costes del estrés se calculan en 200.000 millones de dólares al año, en Perú no se tienen cifras claras al respecto. Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, y accidentes), suicidios, y muerte; representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos, como la ruptura de las relaciones humanas, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad presente en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar dentro de la empresa y en el ámbito familiar. Realmente, hablar del coste económico en cifras que supone para la empresa es muy difícil de determinar. Incluso trabajadores en puestos de trabajo que sufren mucha rotación están sometidos a un alto nivel de presión. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían: Elevado absentismo, Rotación elevada de los puestos de trabajo, dificultades de relación y mediocre calidad de productos y servicios. El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y la alta creatividad, el escaso absentismo laboral y el escaso

cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo. En cambio si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias ya descritas como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas en los clientes ,empeoramiento de las relaciones humanas ,falta de orden y limpieza, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes, aumento de quejas al servicio médico y aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. (Del Hoyos, 2006)

### **2.2.2. Satisfacción laboral:**

La satisfacción laboral es un término muy amplio y existen numerosas definiciones al respecto, y las variables que se incluyen en ella suelen ser la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, según Abrajam, es la resultante de la relación entre el medio laboral y el trabajador, lo cual es una constante. Otra propuesta es la concordancia entre la persona y su puesto; lo que determina una satisfacción intrínseca y extrínseca. La satisfacción extrínseca se relaciona con aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. La satisfacción intrínseca se relaciona con la naturaleza de las tareas del puesto, así como la percepción de las personas respecto a las tareas que realizan. En conclusión la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo. Otro ingrediente que también resalta en las definiciones es la actitud del trabajador, que es el resultado de su experiencia en la interacción con el medio organizacional. Abrajam también relata que Blum en 1990 señaló que la Satisfacción Laboral es el resultado de las diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de quejas, el tratamiento justo por los jefes o patrones y otros similares (Abrajan, 2009).

Otra definición de “satisfacción laboral”, se basa en la actitud que el trabajador tiene frente a su propio trabajo, esta actitud está basada en creencias y valores propios del trabajador, que se desarrolla a raíz del propio trabajo. Las actitudes son determinadas por las características presentes en el puesto de trabajo como también por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. En general las tres características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales; y los tres aspectos de la situación del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de los empleos previos y los grupos de referencia. Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto de trabajo son: retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. (García, 2016, p. 69-70)

Otras definiciones de satisfacción laboral, la definen como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador frente a su empleo, con respecto a factores laborales concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y con la vida en general. (Blum, 1991).

También es definida la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su labor tiene actitudes positivas y quien está insatisfecho, muestra por el contrario, actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores, casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizarlas ambas indistintamente como sinónimos. (Robbins, 1998)

A veces resulta difícil diferenciar entre la motivación y la satisfacción laboral, por su estrecha relación; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes frente al trabajo realizado. Es la disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo o lo que piensa de él, y esto trae consigo un conjunto de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción laboral, dependa de numerosos factores como el ambiente físico de trabajo, el buen o mal trato del jefe, el sentido de realización personal que le otorga la empresa, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, la

posibilidad de desarrollo de nuevos conocimientos y asumir retos, etc. Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no son parte del ambiente laboral, pero que son influyentes en la satisfacción relacionada al trabajo (la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas y las relaciones familiares). (Schultz, 1992)

#### **2.2.2.1. Niveles de Satisfacción Laboral:**

La Satisfacción laboral, es un indicador de lo que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo; y la satisfacción por facetas, mide el grado de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (García, 2016)

Para determinar el nivel de satisfacción laboral se puede evaluar:

- a.** Seguridad en el trabajo: Variable relacionada con la perspectiva subjetiva acerca de la continuación de un trabajo.
- b.** Condiciones de trabajo: se refiere a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: salarios, tiempo de jornada, horario de trabajo, descansos, prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, uniforme, servicios médicos, otros), capacitaciones, oportunidades de desarrollo ( ascensos), seguridad y limpieza ( equipamiento, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar ( instalaciones sanitarias, comedor, suministro de agua potable, lugar de descanso, otros), incentivos y carga de trabajo.
- c.** Relaciones interpersonales: implica el carácter social del trabajador, expresado en el número de contactos o relaciones que entabla con los miembros de la organización; relaciones con jefes, compañeros y subordinados.
- d.** Comunicación: Se refiere a la forma de expresar las ideas y sentimientos hacia los demás, la comunicación con jefes, compañeros y subordinados.

- e. Motivación: Es aquello que provoca la acción del individuo, relacionado con la satisfacción de necesidades de logro, afiliación y poder, tanto dentro como por fuera de la organización o empresa.
- f. Clima Organizacional: se refiere a la percepción del empleado con respecto al entorno en general y si este le resulta agradable o no.
- g. Grado de estrés: se refiere al grado de ansiedad que percibe el trabajador en las actividades que se realizan.

#### **2.2.2.2. Factores de satisfacción laboral**

De acuerdo a investigaciones y conocimientos acumulados por Robbins, se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: los Retos presentes en el trabajo, el Sistema de justas recompensas, las Condiciones favorables de trabajo, el apoyo y la ayuda de los compañeros y adicionalmente la compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo. (Garcia, 2016)

Las variables en el trabajo que determinan la satisfacción laboral son varios, dentro de los principales se encuentran: un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores prefieren los puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre lo están haciendo para aprender más, lo que hace que el trabajo tenga estímulos intelectuales. Los puestos con pocos retos provocan fastidio, y por el contrario demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Los empleados desean salarios, sistemas de pagos y políticas de ascensos justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, y acorde a las exigencias del puesto de trabajo, de acorde a las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. De igual forma, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen de forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral, tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Los

trabajadores prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo salario o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por lo tanto el tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral. (Robbins, 1998)

La índole del trabajo o situación en que el empleado realiza sus tareas influye directamente en la satisfacción laboral. Si se rediseña el puesto de trabajo y las condiciones de trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia como son las características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero son de utilidad para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en los grupos de trabajadores (Schultz, 1992)

### **2.2.2.3. Insatisfacción y producción**

La insatisfacción produce una baja eficiencia organizacional, y puede expresarse con conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un colaborador o empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse como sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, y destructivo-constructivo. El rendimiento finalmente es el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler Porter. (García, 2016)

Las primeras teorías de la relación entre la “satisfacción y el rendimiento” quedan resumidas, en que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930 a 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, asesoría a los empleados y capacitación a los supervisores con la finalidad de desarrollar su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos. No era válida la tesis del “trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas”. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, ante la existencia de una relación positiva entre

la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, incluir las variables moderadoras incrementaría esta la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a limitaciones ni controles de factores externos. La productividad del empleado en trabajos sujetos directamente al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Finalmente se concluye que, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles mayores o más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración. Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal o incentivo económico, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral. (Robbins, 1998)

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METOLÓGICO**

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Hipótesis

H<sub>1</sub>. El estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.

H<sub>0</sub>: El estrés laboral no influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

**Variable Independiente:** Estrés laboral

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

##### 3.2.1 Definición conceptual

**Estrés Laboral:** Es la reacción de defensa del organismo humano frente a la presencia de exigencias, tensiones y peligros internos o externos a que la persona está expuesta en su entorno generándole cambios desfavorables en la mente, fisiológicos y en su comportamiento. Estas condiciones que las producen se encuentran relacionadas al lugar donde el hombre desempeña una actividad de modo permanente. (Cecilia Fernández, 2017).

**Satisfacción Laboral:** Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud estará basada en las creencias y valores que el colaborador desarrolla de su propio trabajo. (Cecilia Fernández, 2017)

##### 3.2.2 Definición Operacional

**Estrés Laboral:** El estrés Laboral es la respuesta inadecuada fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, que surgen cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El estrés laboral es usado como un indicador negativo de bienestar personal ya que la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés y es medida en sus siete dimensiones de Clima organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Nivel de cohesión y el Respaldo del grupo.

**Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral es un concepto subjetivo de lo que el trabajador puede sentir con respecto o a razón del hecho de trabajar, es utilizado como un indicador para evaluar el nivel de bienestar del puesto de trabajo y de la organización, y nos proporciona información mediante las mediciones y evaluación de sus 7 dimensiones: condiciones físicas y/o materiales del puesto de trabajo, Beneficios laborales y/o remuneraciones obtenidas, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

### 3.2.3. Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	D1:Clima Organizacional	Mal Clima Organizacional	1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
	D2:Estructura Organizacional	Mala Estructura Organizacional	2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
	D3:Territorio organizacional	Mal territorio organizacional	3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
	D4:Tecnología	Nivel de Tecnología	
	D5:Influencia de líder	Grado de Influencia del Líder	4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
	D6:Nivel de cohesión	Mal Nivel de cohesión	5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
	D7:Respaldo del grupo	Grado de Respaldo de Grupo	6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
			7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>
	D1:Condiciones físicas y/o materiales	Nivel de Condiciones físicas y/o materiales	

materiales

1=Total desacuerdo

<b>SATISFACCION LABORAL</b>	D2:Beneficios Laborales y/o Remuneración	Nivel de Beneficios Laborales y/o Remuneración	2=En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5=Total Acuerdo
	D3:Políticas administrativas	Nivel de Políticas administrativas	
	D4:Relaciones sociales	Grado de Relaciones sociales	
	D5:Desarrollo Personal	Grado de Desarrollo Personal	
	D6:Desempeño de tareas	Nivel de Desempeño de tareas	
D7:Relación con la Autoridad	Nivel de Relación con la Autoridad		

### 3.3. Metodología

#### 3.3.1 Tipo de estudio

Es una investigación cuantitativa, porque hace posible el mostrar resultados reales y cuantificables con respecto a las variables de estudio, para poder probar la influencia que ejerce la variable independiente (Estrés laboral) sobre la dependiente (Satisfacción Laboral).

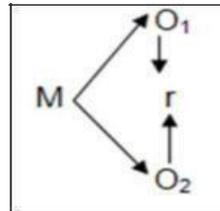
#### 3.3.2 Diseño de estudio

Diseño no Experimental que se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes, aquí se observan solo los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos; de tipo Transversal por que se especializa en recolectar datos en un momento determinado y su propósito es describir variables, analizar su incidencia y las posibles interrelaciones que existen entre las variables de interés. En su diseño transversal es descriptivo porque indagara la incidencia que producen las variaciones de una o más variables, en este tipo de trabajos se miden las características a estudiar con el objetivo de lograr una descripción de estas, como consecuencia son estudios puramente descriptivos y cuando se establecen hipótesis estas son del nivel de suposición científica o hipótesis de trabajo. En este tipo de estudios pueden realizarse comparaciones entre grupos o subgrupos. En su diseño transversal también es correlacional, porque en este tipo de diseño se describen las relaciones entre dos

o más variables en un momento determinado y tratan de pretender analizar relaciones de causalidad, de causa-efecto o de efecto-causa. (Díaz, 2009).

En resumen es un estudio no experimental y tendrá una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional; pues permitirá la medición y cuantificación de las variables de estudio.

Esquema:



Donde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Estrés Laboral

O<sub>2</sub>: Satisfacción laboral

r : Relación que existe estrés laboral y satisfacción laboral.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población :

Estará conformada por el personal asistencial de las áreas críticas del Hospital Regional de Cajamarca que según datos del área de personal del Hospital Regional Docente de Cajamarca para el año 2017 son 430 colaboradores, que laboran en las diferentes áreas de Centro quirúrgico, Emergencia, Unidad de cuidados Intensivos, Sala de Parto, y Departamentos de Cirugía y Ginecología.

#### 3.4.2. Muestra:

Según Mejía (2000) “Es la parte del colectivo o población elegida mediante criterios de representación socio estructural, que se somete a investigación científica con el propósito de obtener resultados válidos para el universo. Para calcular la muestra se aplica la siguiente fórmula para estudios finitos.

Dónde:

N=es el total de la población = 430

p= 0.50

q =0.50

Z=Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error = 5

n=204

La muestra con un margen de error del 5%, Nivel de Confianza del 95% tiene un tamaño de **204**.

**Criterios de Inclusión:**

- Personal médico Asistente y Residente, enfermeros/as, Obstetricas y Técnicos de Enfermería que se encuentren en una edad comprendida entre 20 y 65 años.
- Personal que labora más de seis meses en la institución.
- Ambos Sexos.
- Personal que firme el consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión:**

- Personas que habiendo firmado el consentimiento informado desisten de participar en el estudio.

**3.5. Método de investigación**

Se usó el **método descriptivo** para llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos de las personas de estudio y el **método inductivo** mediante el cual tomamos dos o más premisas particulares, para obtener como conclusión una premisa general.

**3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**3.6.1. Técnicas:**

Aplicación de encuesta personalizada, que es una técnica ampliamente usada como procedimiento de recolección de datos de forma rápida y eficaz durante una investigación.

### 3.6.2. Instrumentos:

Los instrumentos para la recolección de información, que se utilizó fue una encuesta personalizada de alrededor de 40 minutos, en el cual se aplicó dos conocidas escalas modificadas por el autor, en el cual se midieron 7 dimensiones de Estrés Laboral y 7 dimensiones de Satisfacción laboral, en el instrumento se usó 61 preguntas modificadas con alternativas de respuesta tipo Likert.

**“Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS”**. Esta escala tiene como autores a la OIT-OMS y fue sustentada por Ivancevich & Matteson; es un instrumento de fácil aplicación, puede ser autoadministrable, puede ser aplicado de manera individual o grupal. Para su desarrollo o realización puede tomarse un tiempo aproximado de 15 minutos. Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 = si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés. 2 = si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés. 3 = si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés. 4 = si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés. 5 = si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés. 6 = si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés. 7 = si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés. Se evalúa mediante este instrumento la condición presente en 7 áreas : Clima Organizacional (04 ítems: 1,10,11,20), Estructura Organizacional (04 ítems:2,12,16,24), Territorio organizacional (03 ítems: 3,15,22), Tecnología (03 ítems: 4,14,25), Influencia de líder ( 04 ítems: 5,6,13,17), Falta de cohesión ( 04 ítems: 7,9,18,21) y Respaldo del grupo ( 03 ítems:8,19,23). La categorización final del nivel de Estrés Laboral hallado es: Bajo Nivel de estrés: menos de 90; nivel intermedio de 91 a 117; Estrés: 118 a 153 y alto nivel de estrés si el resultado es mayor de 154.

**“Escala de Satisfacción laboral SL-SPC”**, elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo, aplicado y validado en el año 2004 para trabajadores de Lima Metropolitana, es un instrumento de fácil aplicación y es autoadministrable, y puede ser aplicado de manera individual o grupal. Para su desarrollo se puede tomar un tiempo aproximado de 20 minutos; y consta de 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente forma: Condiciones físicas y/o materiales (05 ítems: 1,13,21,28,32), Beneficios Laborales y/o Remuneraciones (04 ítems:

2,7,14,22), Políticas administrativas (05 ítems: 8,15,17,23,33), Relaciones sociales (04 ítems: 3,9,16,24); el Desarrollo Personal ( 06 ítems: 4,10,18,25,29,34), Desempeño de tareas (06 ítems: 5,11,19,26,30,35) y la Relación con la Autoridad (06 ítems: 6,12,20,27,31,36). Para su calificación se tienen 5 respuestas y a cada una se le asigna un valor diferente las cuales son: Total Acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), indeciso (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos) y en total desacuerdo (1 punto). Algunos ítems pueden presentar una calificación inversa; y la puntuación directa máxima es 180 y la mínima es 36. La categorización final del nivel de Satisfacción Laboral es: Satisfacción alta si se obtiene de 136 a 180 puntos; Satisfacción Media si es de 116 a 135 puntos y Satisfacción baja si se obtiene de 36 a 115 puntos. La validez y confiabilidad de la prueba usada es un Alfa de Cronbach es de 0,79 (Palma, 1999).

### **3.6.3 Confiabilidad de Instrumentos:**

La Escala de Estrés Laboral de la OIT, tenía previamente una confiabilidad de la prueba según KMO es de 0,915 y ha sido tomada de los resultados de Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró otra evidencia de la prueba original. (Medina, 2007)

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, tenía previamente una confiabilidad de la prueba con un Alfa de Cronbach es de 0,79 (Palma, 1999).

### **3.6.4 Validación:**

Para determinar la validación del cuestionario de investigación se aplicó la validación por tres expertos:

1. Dr. Abel Eduardo Chavarry Isla. Magister en Administración y docente de la Universidad Particular Cesar Vallejo.
2. Dr. Wilder Andres Guevara Ortiz. Magister en Educación, especialista en Otorrinolaringología y docente de la Universidad Nacional de Cajamarca.
3. Dr. Hans Wendell Huayta Campos. Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, especialista en Cirugía General y docente de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **3.7. Método de análisis de datos.**

Los datos fueron analizados con el programa SPSS versión 22, se utilizó la estadística descriptiva: frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central: media y desvío estándar. Para la asociación entre factores de riesgo se usó la correlación de Pearson con su intervalo de confianza al 95% y el valor de  $p < 0,05$ .

### **3.8. Aspectos éticos.**

Autorización de la comisión de Bioética e investigación del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Realización de Firma del consentimiento informado a los participantes del estudio. Ver anexo 1. - Se guardara confidencialidad en la información proporcionada por los participantes. - Los resultados de esta investigación fueron presentados como reporte de investigación, rigiéndose a las normas institucionales, es decir, información proporcionada por el investigado solo se utilizaron con fines académicos y utilización correcta de los datos proporcionados.

**CAPÍTULO IV**  
**ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

## Capítulo IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos del estrés laboral en las áreas críticas del Hospital Regional*

*Docente de Cajamarca.*

	Válido	Estrés laboral Clima	Organizaciona Estructura	Organizaciona Territorio	organizacional	Tecnología Influenciade	líder Falta de	cohesión Respaldo del	grupo
N		204	204	204	204	204	204	204	204
Media		111.41	4,42	4,39	4,38	4,42	4,64	4,44	4,50
Mediana		118.00	4,75	4,75	4,67	4,67	4,75	4,75	4,67
Moda		120	5	5	5	5	5	5	5
Desviación estándar		21.608	,976	,931	1,040	,901	,993	,937	,980
Percentiles 75		127.00	5,00	5,00	5,00	5,25	5,00	5,00	5,00

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

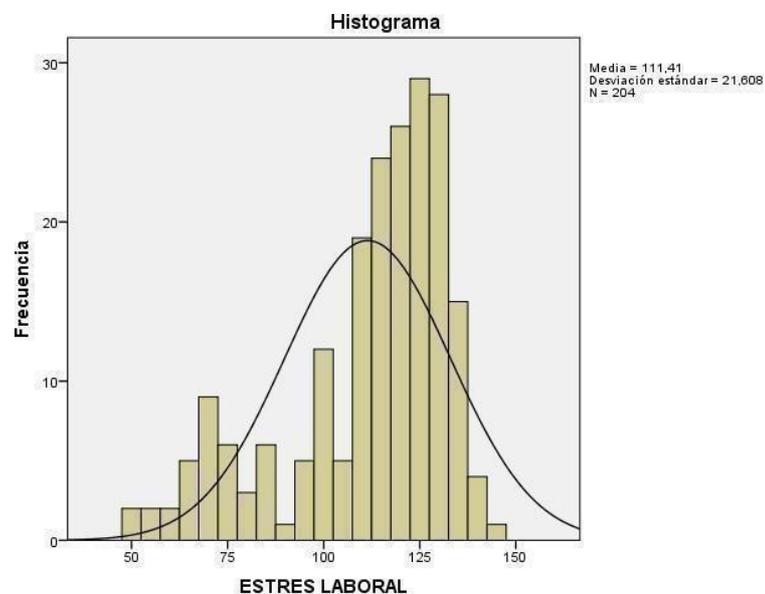


Figura 1: Estadísticos descriptivos del estrés laboral del personal asistencial en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* tabla 1

## **Interpretación**

El puntaje que más se repitió fue 120, al menos el 50% del personal se encuentra con un puntaje por encima de 118.0 y la mitad se encuentra con un puntaje por debajo de 118 puntos.

Además el 75% del personal tiene un puntaje de estrés mayor a 127. Y el 25% del personal tiene un puntaje menor al 127 de estrés laboral.

La dimensión que tiene la mayor media, considerando que la escala es de 7 puntos es la influencia del líder (4,64), y el respaldo del grupo (4,50), siendo el territorio organizacional el que obtuvo el menor nivel de estrés (4,38).

**Tabla 2**

*Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.*

<b>Niveles</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	[25.0 - 90.0]	36	17.6	17.6
Intermedio	[91.0 - 117.0]	65	31.9	49.5
Estrés	[118.0 -153.0]	103	50.5	100.0
Estrés Alto	[153.0 - 175.0]	0	0.0	
Total		204	100.0	

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

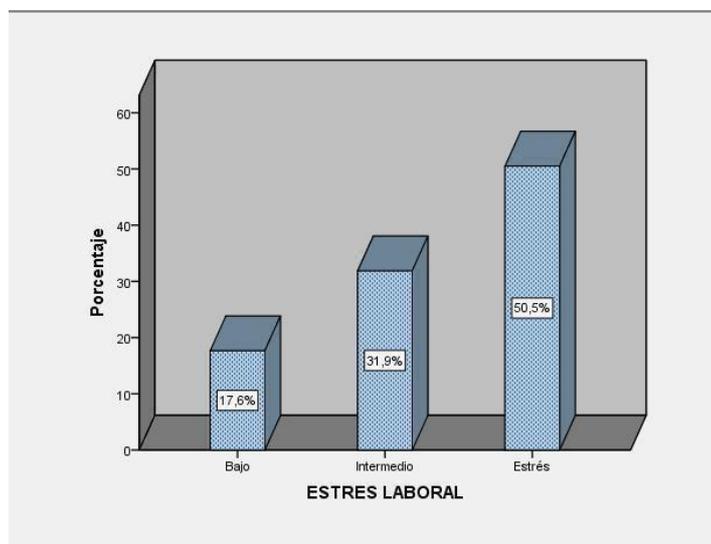


Figura 2: Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que del 100% del personal asistencial de las áreas críticas del hospital Regional Docente de Cajamarca, el 50,5% tiene estrés, el 31.9% tiene un nivel intermedio de estrés laboral y sólo el 17,6% tiene nivel bajo de estrés. Por lo tanto, más de la mitad del personal tiene un nivel de estrés.

**Tabla 3**

*Nivel de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca,*

*Según características del personal.*

		ESTRES LABORAL						Total	$\bar{x}$	F	Sig.	
		Bajo		Intermedio		Estrés						
		f%	f%	f%	f%	f%	f%					
EDAD	Menor a 29 años	10	23.8%	19	45.2%	13	31.0%	42	100.0%	106.64	1.103	.312
	De 30 a 34 años	8	19.5%	14	34.1%	19	46.3%	41	100.0%	108.78		
	De 35 a 39 años	6	14.6%	4	9.8%	31	75.6%	41	100.0%	118.24		
	De 40 a 48 años	7	17.1%	15	36.6%	19	46.3%	41	100.0%	110.98		
	Mayor a 49	5	12.8%	13	33.3%	21	53.8%	39	100.0%	112.59		
SEXO	MASCULINO	15	21.7%	19	27.5%	35	50.7%	69	100.0%	109.64	1.226	.158
	FEMENINO	21	15.6%	46	34.1%	68	50.4%	135	100.0%	112.32		
ESTADO CIVIL	SOLTERO	10	22.7%	18	40.9%	16	36.4%	44	100.0%	107.55	1.156	.236
	SEPARADO	1	7.1%	3	21.4%	10	71.4%	14	100.0%	115.71		
	CASADO	14	18.2%	22	28.6%	41	53.2%	77	100.0%	112.53		
	DIVORCIADO	1	12.5%	2	25.0%	5	62.5%	8	100.0%	113.88		
HIJOS	NO	10	21.3%	17	36.2%	20	42.6%	47	100.0%	109.47	1.478	.028
	SI	26	16.6%	48	30.6%	83	52.9%	157	100.0%	111.99		
N° HIJOS	0	10	22.7%	16	36.4%	18	40.9%	44	100.0%	108.18	.954	.580
	1	7	15.6%	14	31.1%	24	53.3%	45	100.0%	113.71		
	2	7	14.6%	13	27.1%	28	58.3%	48	100.0%	112.57		
	3	6	13.6%	14	31.8%	24	54.5%	44	100.0%	112.57		
	4	4	22.2%	7	38.9%	7	38.9%	18	100.0%	105.33		
PROFESIÓN	MEDICO ASISTENTE	2	28.6%	0	0.0%	5	71.4%	7	100.0%	117.29	1.090	.333
	LIC. ENFERMERA	16	18.6%	27	31.4%	43	50.0%	86	100.0%	110.23		
	OBSTETRA	5	10.4%	17	35.4%	26	54.2%	48	100.0%	115.27		
TRABAJO	TECNICO DE ENFERMERIA	8	19.5%	17	41.5%	16	39.0%	41	100.0%	109.12	1.277	.117
	MÉDICO RESIDENTE	4	19.0%	4	19.0%	13	61.9%	21	100.0%	111.57		
	EMERGENCIA	11	18.0%	20	32.8%	30	49.2%	61	100.0%	113.03		
	CIRUGÍA	4	11.1%	13	36.1%	19	52.8%	36	100.0%	113.39		
	CENTRO QUIRÚRGICO	4	12.9%	11	35.5%	16	51.6%	31	100.0%	114.48		
	GINECOLOGÍA	7	17.5%	11	27.5%	22	55.0%	40	100.0%	110.75		
	SALA DE PARTOS	4	28.6%	5	35.7%	5	35.7%	14	100.0%	102.71		
TIEMPO EN EL TRABAJO	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVO	6	30.0%	4	20.0%	10	50.0%	20	100.0%	105.35	1.534	.018
	6 MESES A 1 AÑO	11	33.3%	8	24.2%	14	42.4%	33	100.0%	104.52		
EL TRABAJO	MÁS DE 1 AÑO Y MENOS DE 5 AÑOS	22	19.8%	39	35.1%	50	45.0%	111	100.0%	109.51	1.534	.018
				18	30.5%	38	64.4%	59	100.0%	118.53		
	MAYOR DE 5 AÑOS	3	5.1%	65	32.0%	102	50.2%	203	100.0%			
Total		36	17.7%									

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca



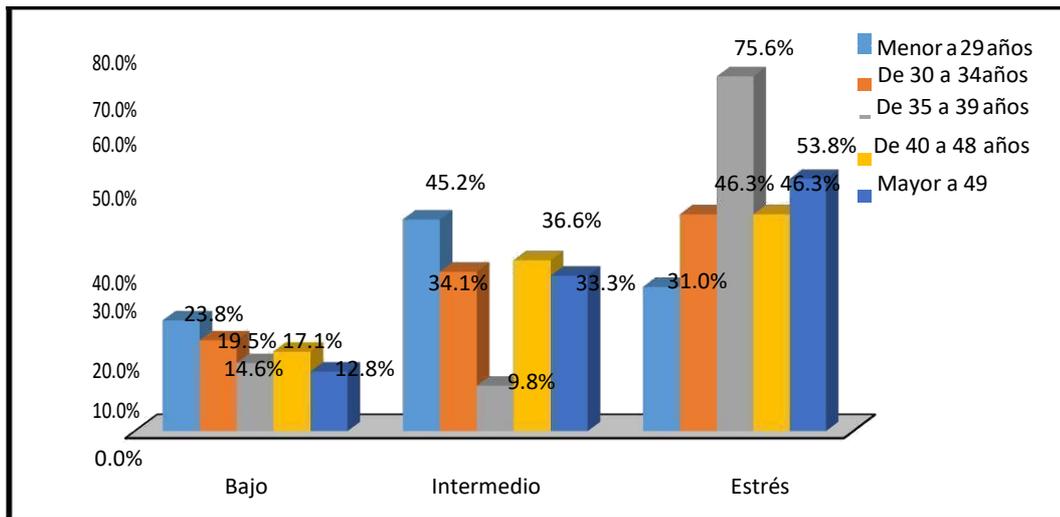


Figura 3: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 3, se observa la comparación del estrés laboral según el grupo etario, donde los trabajadores de 35 a 39 años, son los que tienen un mayor nivel de estrés, seguidos de los mayores de 49 años. En los niveles intermedio y bajo de estrés los trabajadores menores de 29 años son los que predominan. Sin embargo no hay diferencias significativas entre el nivel de estrés y la edad ( $F=1,103$ ;  $p=,312$ ).

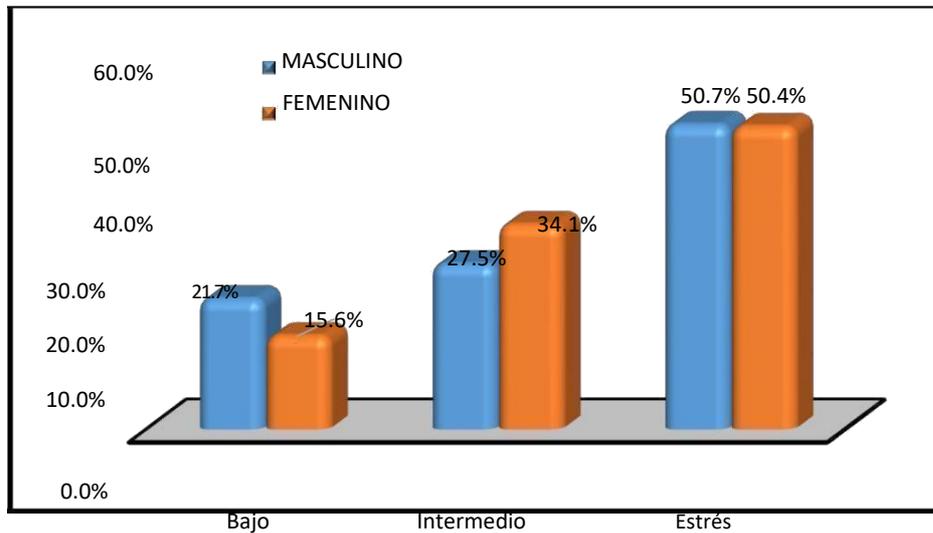


Figura 4: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 4, se observa la comparación del estrés laboral según el sexo, donde las mujeres (112.32) tienen un promedio de estrés mayor que los hombres (109.64), pero no se encontró diferencias ( $F= 1.226$ ;  $p=,158$ ).

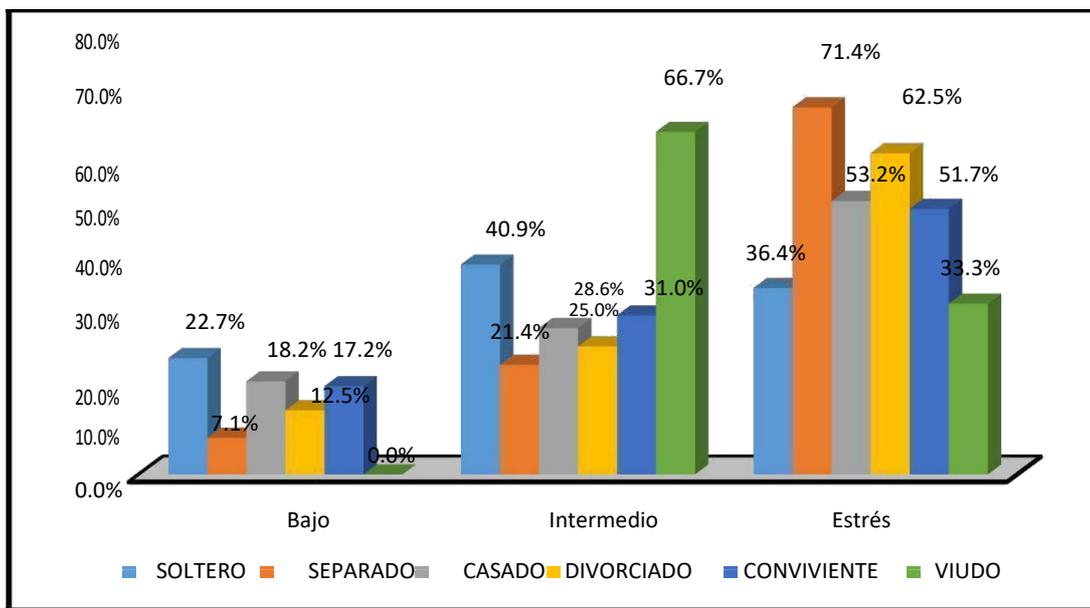


Figura 5: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según estado civil.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 5, se observa la comparación del estrés laboral según el estado civil, donde los trabajadores separados tienen mayor nivel de estrés (71,4%) en comparación con los trabajadores solteros (36,4%), seguidos de los divorciados (62,5%) y los casados (53,2%). Mientras los viudos tiene un nivel intermedio de estrés (66.7%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 1.156$ ;  $p=,236$ ).

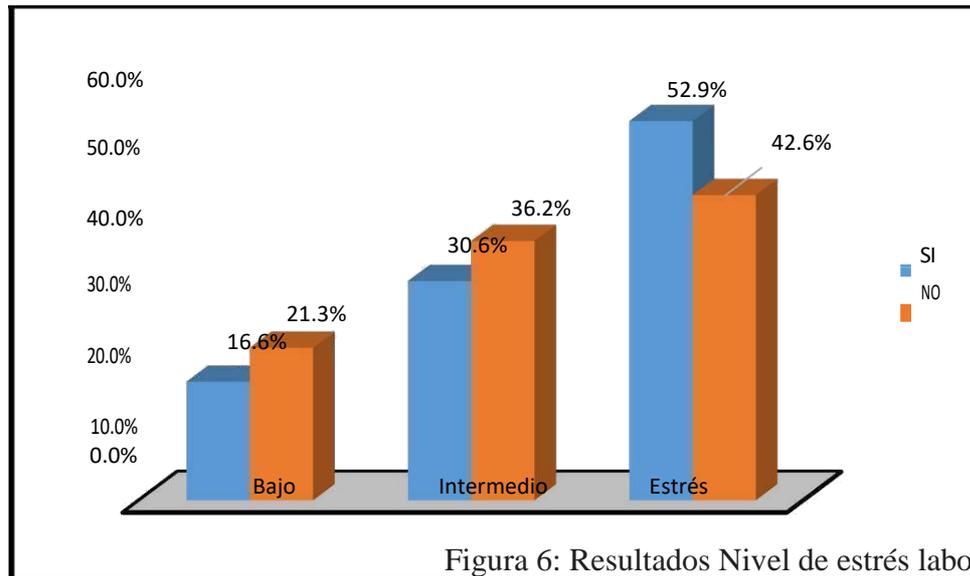


Figura 6: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según hijos.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 6, se observa la comparación del estrés laboral según la tenencia de hijos, donde los trabajadores que tienen hijos experimentaron un mayor nivel de estrés (52,9%) en comparación con los trabajadores que no tienen hijos (42,6%), se encontró diferencias significativas ( $F= 1.478$ ;  $p=,028$ ).

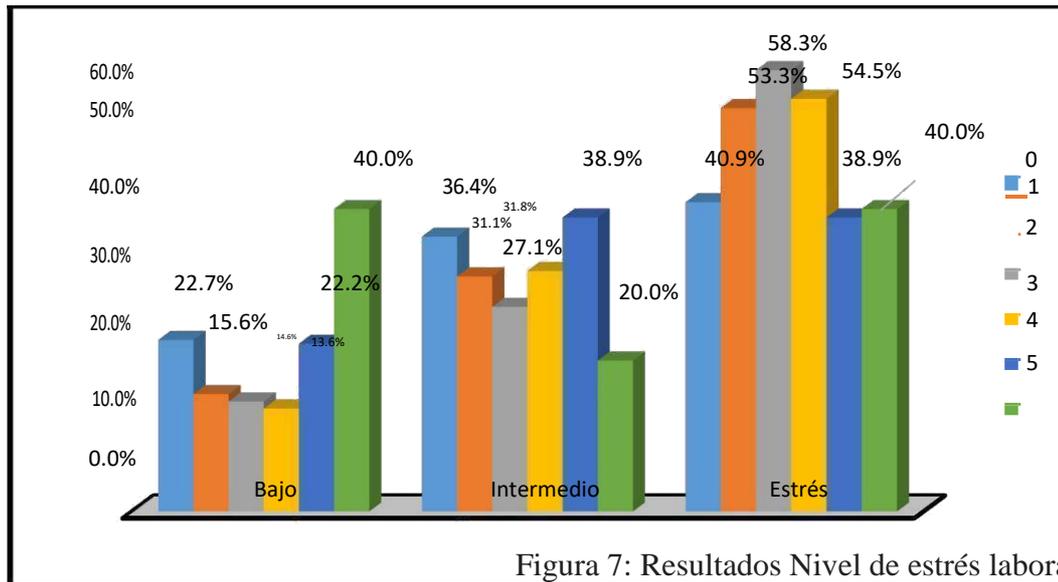


Figura 7: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según número de hijos.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 7, se observa la comparación del estrés laboral según número de hijos, donde los trabajadores con 2 hijos (58,3%) tienen niveles más altos en nivel de estrés, con tres hijos (54,5%). Pero no se encontró diferencias significativas ( $F = .954$ ;  $p = .580$ ).

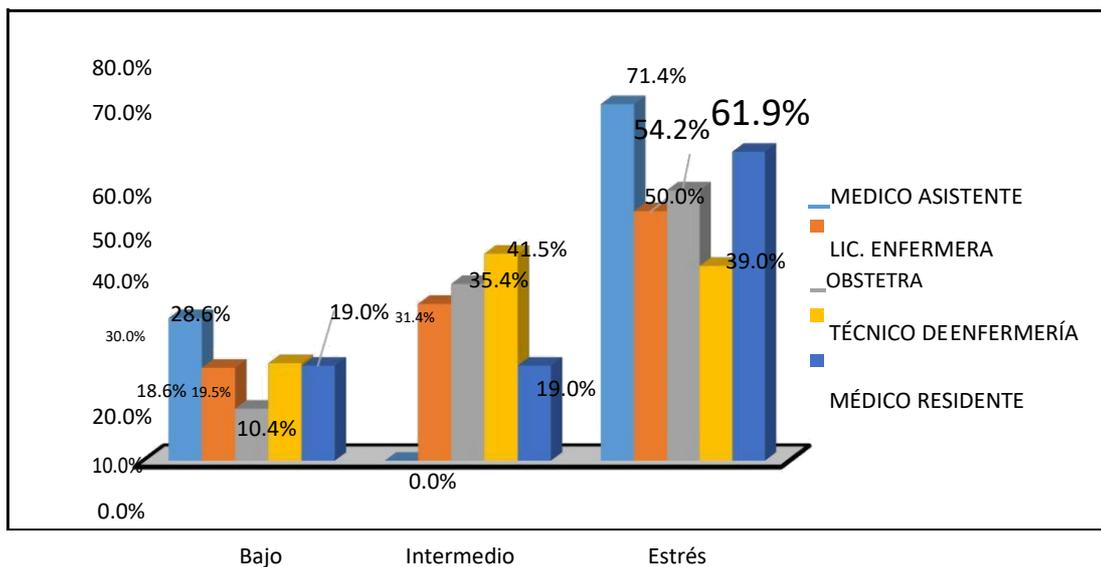


Figura 8: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según profesión.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 8, se observa la comparación del estrés laboral según grupo profesional, donde los médicos asistentes son los que tienen un mayor porcentaje (71.4%), seguidos de los médicos residentes (61.8%), y el tercer grupo poblacional de trabajadores con estrés laboral es el de Obstetras (54.2%). En el Nivel de estrés intermedio el grupo de técnicos de enfermería fueron los que lideraron la serie (41.5%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 1.090$ ;  $p=,333$ ).

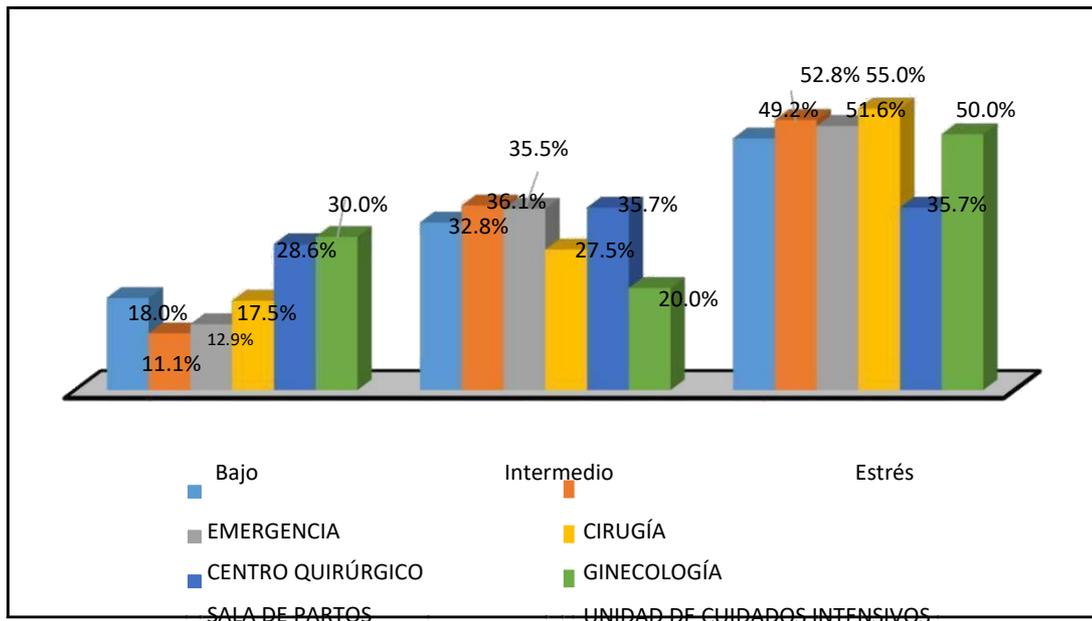


Figura 9: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según área de trabajo.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 9, se observa la comparación del estrés laboral según área de trabajo, donde el personal que trabaja en el servicio de ginecología presentan un 55% de personal con nivel de estrés, le sigue el grupo poblacional de trabajadores que laboran en servicio de cirugía con 52.8% y finalmente los trabajadores del centro quirúrgico presentan un 51.6% de existencia de estrés laboral. El 35% que trabajan en centro quirúrgico tiene nivel intermedio de estrés, mientras que los trabajadores del área de cuidados intensivos presentan el 30% un nivel bajo de estrés. No se encontró diferencias significativas ( $F= 1.277$ ;  $p=,117$ ).

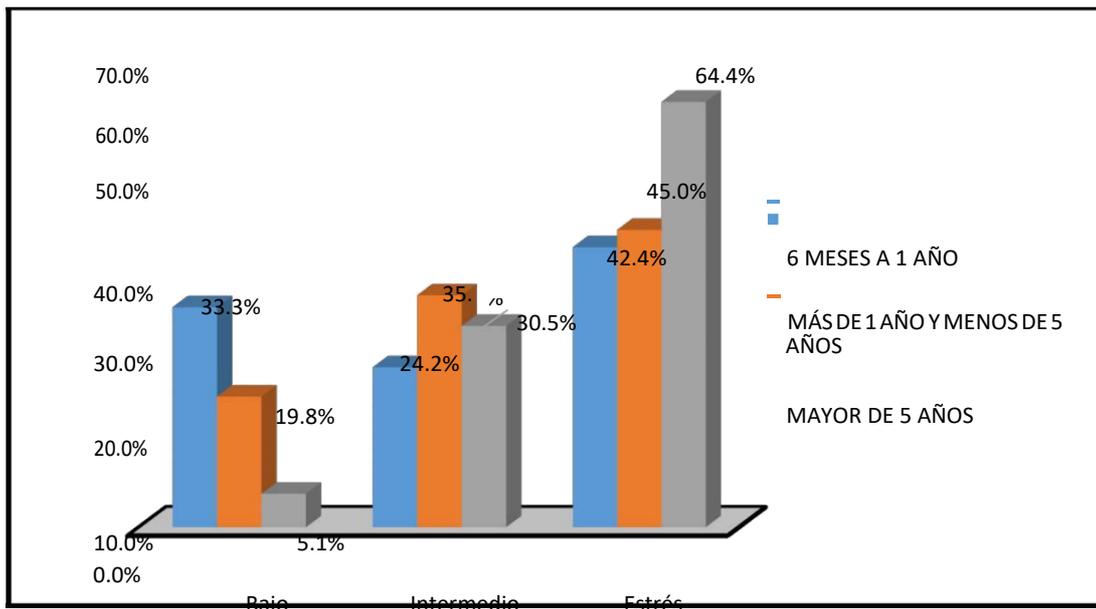


Figura 10: Resultados Nivel de estrés laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según tiempo en el trabajo.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 10, se observa la comparación del estrés laboral según tiempo en el trabajo, donde el personal con más de 5 años en el trabajo tiene un mayor porcentaje de nivel de estrés (64,4%). Mientras los que tienen entre 6 meses a 1 año (33,3%) tienen nivel bajo de estrés. Se encontró diferencias significativas ( $F=1.534$ ;  $p=,018$ ). Que determina que los trabajadores con más años de trabajo son los que tienen un mayor nivel de estrés.

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de la satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.*

	Válido	personal físicas	Beneficios y/o materiales	Remuneraciones Políticas	administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de tareas	Relación con la Autoridad
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204
Media		120.34	3,420	3,107	3,085	3,364	3,698	3,48	3,159
Mediana		128.00	3,6000	3,2500	3,200	3,500	4,0000	3,6667	3,3333
Moda		140	4,00	3,50	3,60	3,75	4,40	4,00	3,50
Desviación e tándar		21.515	,64694	,59345	,6426	,6448	,87943	,69951	,56289
Percentiles 75		135.00	4,0000	3,5000	3,600	3,750	4,4000	3,5000	3,5000

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

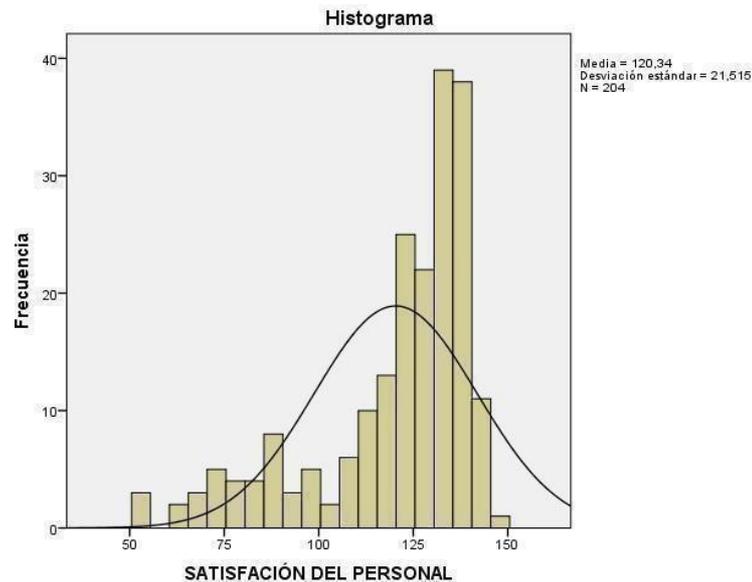


Figura 11: Resultados descriptivos de la satisfacción del personal asistencial de

las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

## Interpretación

El puntaje que más se repitió fue 140, al menos el 50% del personal se encuentra con un puntaje de satisfacción por encima de 128.0 y la mitad se encuentra con un puntaje por debajo de 128 puntos.

Además el 75% del personal tiene un puntaje de satisfacción laboral mayor a 135. Y el 25% del personal tiene un puntaje por debajo de 135 de satisfacción del personal.

La dimensión de la satisfacción que tuvo la mayor media considerando que la escala es de 5 puntos fueron las dimensiones desarrollo Personal (3,698) y Desempeño de tareas (3,4796), y tienen la menor satisfacción con la dimensión Políticas administrativas (3,0853) y Beneficios Laborales y/o Remuneraciones (3,107)

**Tabla 5**

Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.

	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	[36.0-115.0]	55	27.0	27.0
Media	[116.0-135.0]	99	48.5	75.5
Alta	[136.0-180.0]	50	24.5	100.0
Total		204	100.0	

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

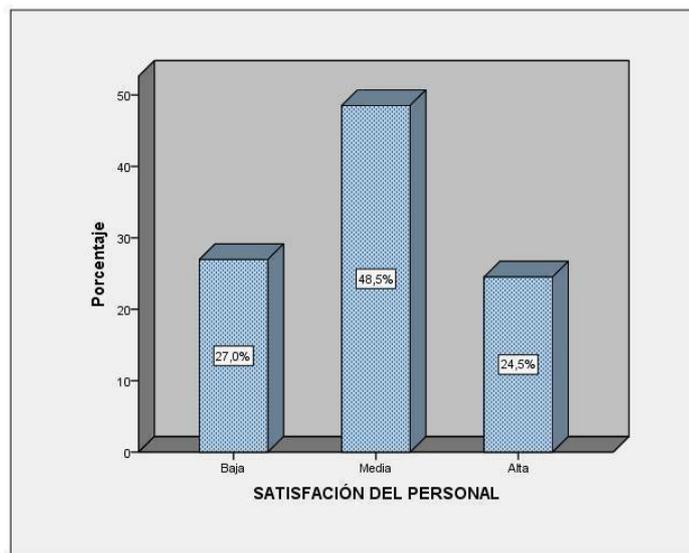


Figura 12: Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que del 100% del personal asistencial de las áreas críticas del hospital Regional Docente de Cajamarca, el 48,5% tiene un nivel de satisfacción media, el 27% tiene un nivel de satisfacción baja y sólo el 24,5% tiene un nivel de satisfacción alta.

**Tabla 6**

Nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según sus características

		SATISFACCIÓN DEL PERSONAL						Total		F	Sig.	
		Baja		Media		Alta		f	%			
		f	% f	f	% f	f	%					
EDAD	Menor a 29 años	14	33.3%	20	47.6%	8	19.0%	42	100.0%	118.05	1.377	.243
	De 30 a 34 años	10	24.4%	18	43.9%	13	31.7%	41	100.0%	121.90		
	De 35 a 39 años	13	31.7%	21	51.2%	7	17.1%	41	100.0%	114.66		
	De 40 a 48 años	8	19.5%	21	51.2%	12	29.3%	41	100.0%	123.32		
	Mayor a 49	10	25.6%	19	48.7%	10	25.6%	39	100.0%	124.00		
SEXO	MASCULINO	22	31.9%	36	52.2%	11	15.9%	69	100.0%	116.70		
	FEMENINO	33	24.4%	63	46.7%	39	28.9%	135	100.0%	122.20		
ESTADO CIVIL	SOLTERO	12	27.3%	20	45.5%	12	27.3%	44	100.0%	122.09		
	SEPARADO	6	42.9%	6	42.9%	2	14.3%	14	100.0%	111.57		
	CASADO	23	29.9%	37	48.1%	17	22.1%	77	100.0%	119.62		
	DIVORCIADO	3	37.5%	3	37.5%	2	25.0%	8	100.0%	115.88		
	CONVIVIENTE	10	17.2%	32	55.2%	16	27.6%	58	100.0%	122.43		
N° HIJOS	VIUDO	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3	100.0%	125.33	2.885	.015
	SI	39	24.8%	78	49.7%	40	25.5%	157	100.0%	120.99		
	NO	16	34.0%	21	44.7%	10	21.3%	47	100.0%	118.15		
	0	14	31.8%	20	45.5%	10	22.7%	44	100.0%	120.55		
	1	17	37.8%	20	44.4%	8	17.8%	45	100.0%	113.87		
	2	15	31.3%	21	43.8%	12	25.0%	48	100.0%	116.29		
PROFESIÓN	3	8	18.2%	23	52.3%	13	29.5%	44	100.0%	125.86	6.194	.000
	4	1	5.6%	10	55.6%	7	38.9%	18	100.0%	130.50		
	5	0	0.0%	5	100.0%	0	0.0%	5	100.0%	130.40		
	MEDICO ASISTENTE	5	71.4%	2	28.6%	0	0.0%	7	100.0%	87.71		
	LIC. ENFERMERA	21	24.4%	45	52.3%	20	23.3%	86	100.0%	121.93		
TRABAJO	OBSTETRA	10	20.8%	21	43.8%	17	35.4%	48	100.0%	122.88	.464	
	TÉCNICO DE ENFERMERÍA	10	24.4%	22	53.7%	9	22.0%	41	100.0%	124.00		
	MÉDICO RESIDENTE	9	42.9%	9	42.9%	3	14.3%	21	100.0%	110.86		
	EMERGENCIA	20	32.8%	25	41.0%	16	26.2%	61	100.0%	119.07		
TIEMPO EN EL TRABAJO	CIRUGÍA	9	25.0%	20	55.6%	7	19.4%	36	100.0%	120.94	1.022	.362
	CENTRO	10	32.3%	15	48.4%	6	19.4%	31	100.0%	116.52		
	GINECOLOGÍA	9	22.5%	18	45.0%	13	32.5%	40	100.0%	121.45		
	SALA DE PARTOS	2	14.3%	10	71.4%	2	14.3%	14	100.0%	126.07		
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	5	25.0%	10	50.0%	5	25.0%	20	100.0%	121.45		
TIEMPO EN EL TRABAJO	6 MESES A 1 AÑO	10	30.3%	19	57.6%	4	12.1%	33	100.0%	116.39	1.111	.362
	MÁS DE 1 AÑO	28	25.2%	53	47.7%	30	27.0%	111	100.0%	120.21		
	MENOS DE 5 AÑOS	16	27.1%	27	45.8%	16	27.1%	59	100.0%	123.05		
Total		54	26.6%	99	48.8%	50	24.6%	203	100.0%			

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

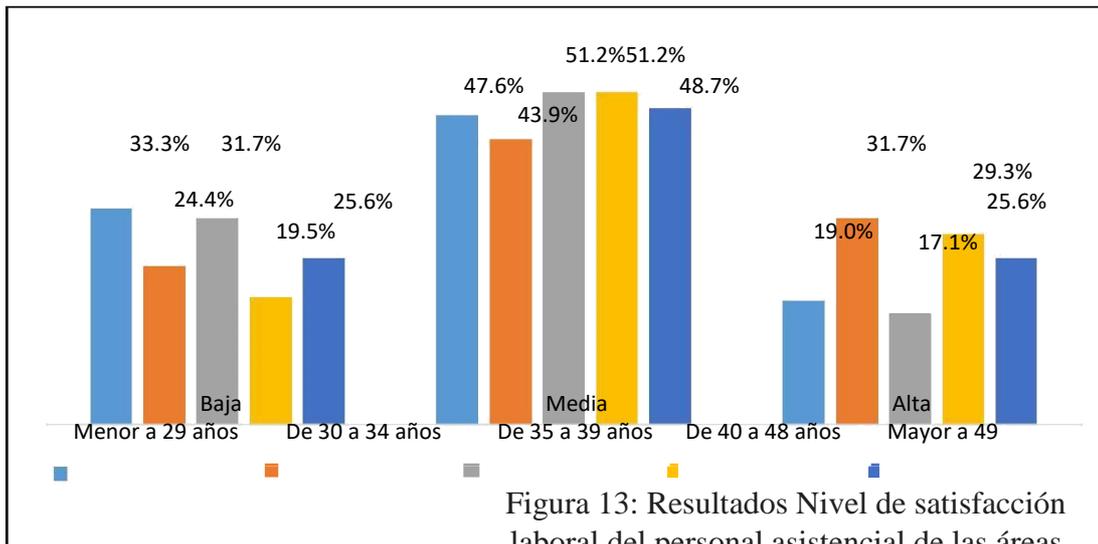


Figura 13: Resultados Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según edad.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 13, se observa la comparación de la satisfacción laboral según la edad, donde predominó en todos los rangos de edad la satisfacción media. Tienen un mayor nivel de insatisfacción los menores de 29 años (33,3%) y le siguen los de 35 años a 39 años (31,7%). Los niveles más altos de satisfacción laboral se hallaron entre los 30 años a 35 años (31,7%), seguidos de los de 40 años a 48 años (29,3%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 1.377$ ;  $p=.243$ ).

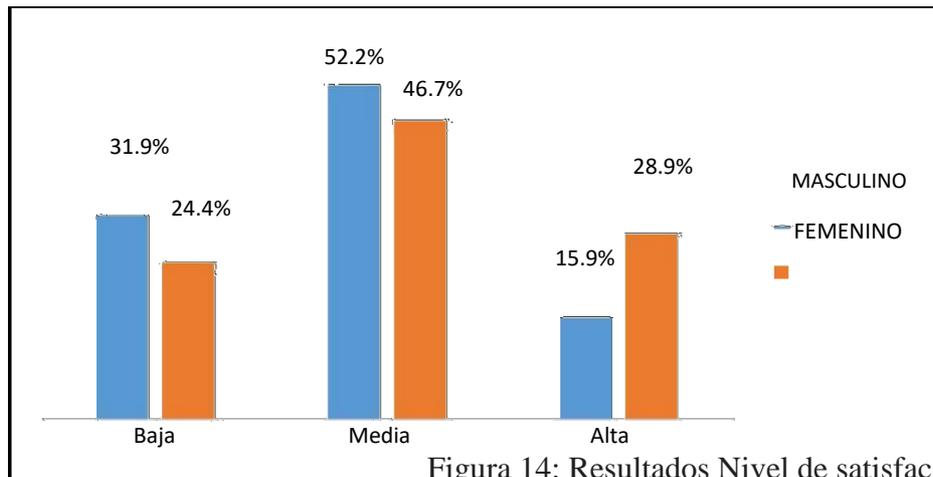


Figura 14: Resultados Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según sexo.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 14, se observa la comparación de la satisfacción laboral según la sexo, las mujeres tienen un mayor porcentaje de satisfacción alta (28,9%) y los hombres un mayor porcentaje de satisfacción baja (31,9%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 3.018$ ;  $p=.084$ ).

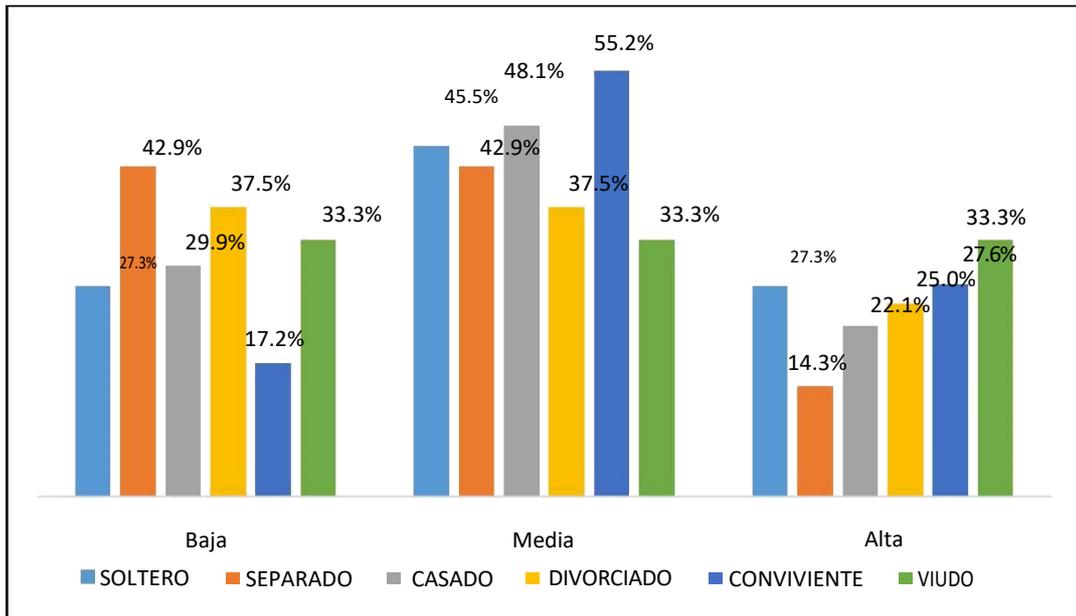


Figura 15: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según estado civil.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 15, se observa la comparación de la satisfacción laboral según estado civil, el trabajador viudo tiene un mayor porcentaje de satisfacción alta (33,3%), el personal soltero (27,3%). No se encontró diferencias significativas ( $F=0.747$ ;  $p=.590$ ).

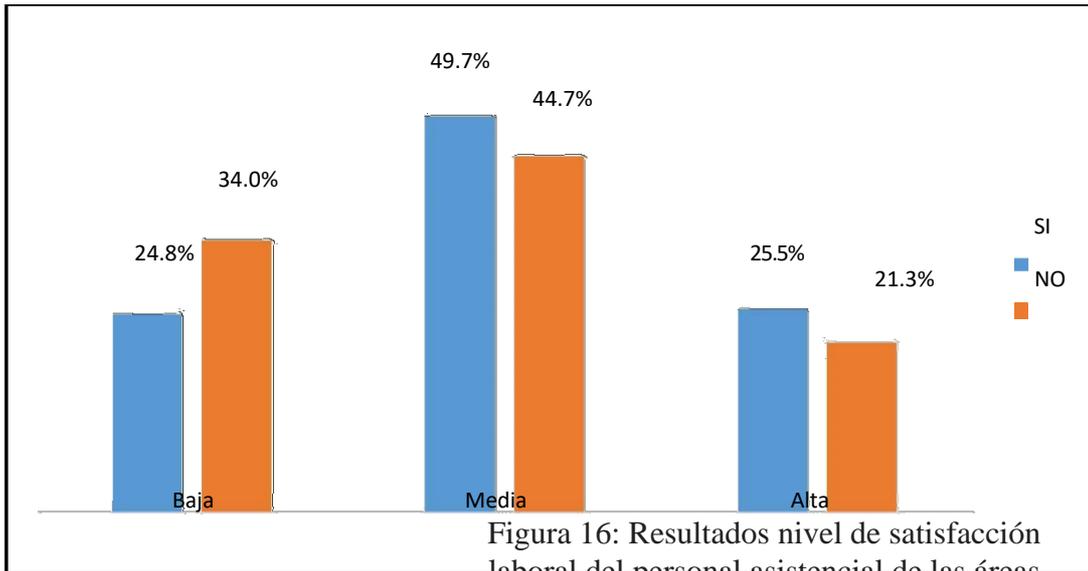


Figura 16: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según si tienen hijos.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 16, se observa la comparación de la satisfacción laboral según la tenencia de hijos, Los trabajadores que tienen hijos presentan una mayor satisfacción alta (25.5%) igualmente que los que presentan Satisfacción Media (49.7%), y los que no tienen hijos tiene una mayor satisfacción baja (34%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 0.631$ ;  $p=.428$ ).

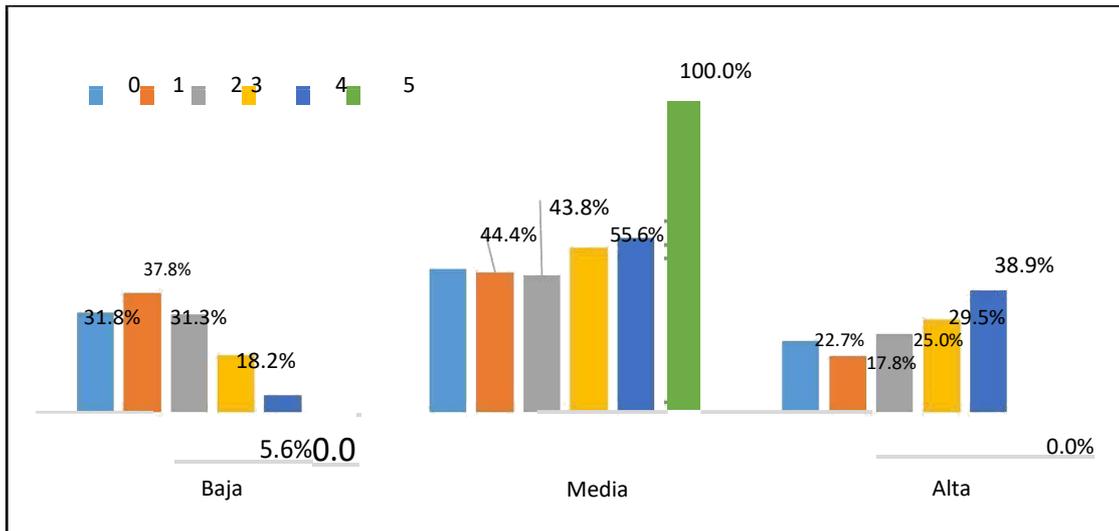


Figura 17: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según número de hijos.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 17, se observa la comparación de la satisfacción laboral según número de hijos, los trabajadores que tiene 5 hijos tienen una satisfacción media (100%), los que tienen cuatro hijos son que tienen una mayor satisfacción alta (38,9%). Se encontró diferencias significativas ( $F= 2.885$ ;  $p=.0.015$ ). Donde los trabajadores que tienen más hijos, predisponen tener una mayor satisfacción.

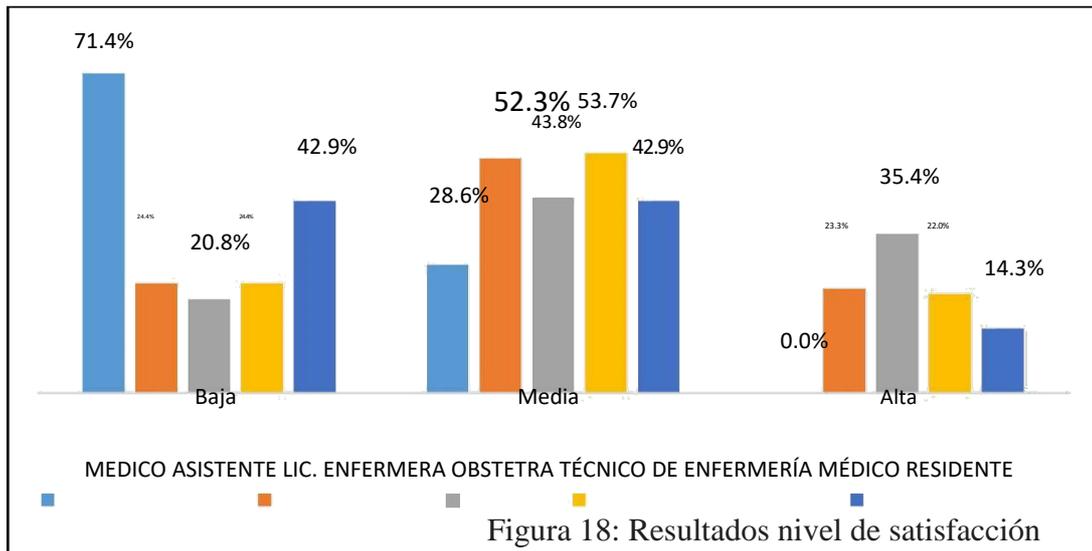


Figura 18: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según profesión.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 18, se observa la comparación de la satisfacción laboral según grupo poblacional, los trabajadores médico asistente fueron que tuvieron una mayor satisfacción baja (71,4%), seguido del grupo de médico residente (42,9%). Los obstetras tienen un nivel de satisfacción alta (35,4%). Se encontró diferencias significativas ( $F= 6.194$ ;  $p=.0.000$ ). Lo cual indica que los médicos asistentes tienen una mayor predisposición a experimentar satisfacción baja.

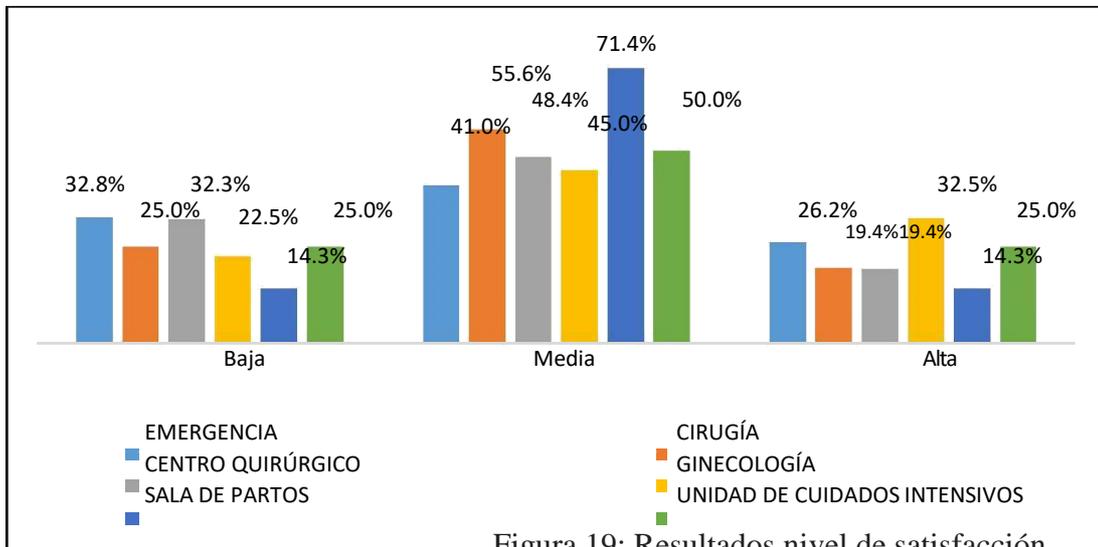


Figura 19: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según área de trabajo.

Autor: Enzo Bazualdo

Fuente: Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 19, se observa la comparación de la satisfacción laboral según área de trabajo, Donde los que trabajan en emergencia tienen un mayor nivel bajo de satisfacción (32.8%) seguidos del área de centro quirúrgico (32.3%). En los trabajadores de sala de partos predomina la satisfacción media (71.4%). Y los que trabajan en ginecología son los que tienen una satisfacción alta (32.5%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 0.464$ ;  $p=.0.803$ ).

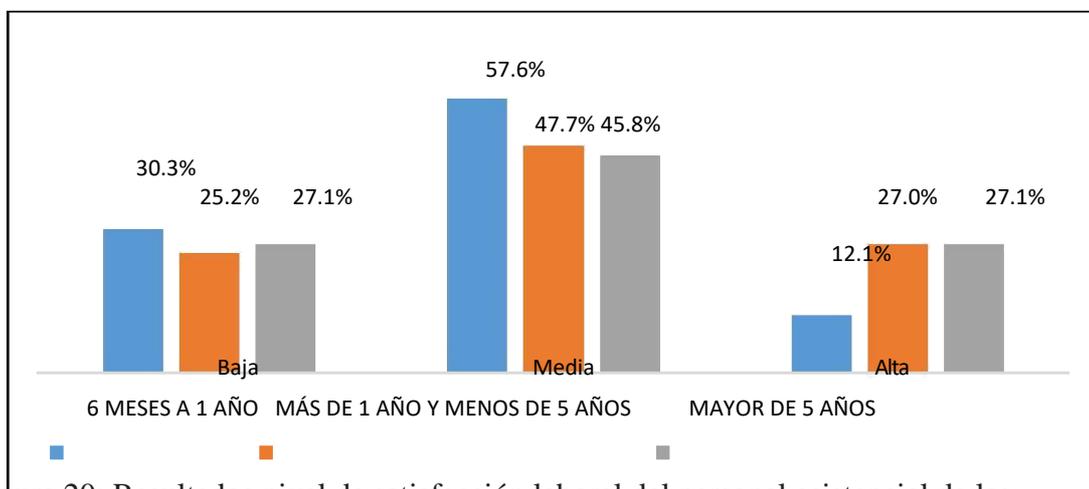


Figura 20: Resultados nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca, según tiempo en el trabajo.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

En la figura 20, se observa la comparación de la satisfacción laboral según tiempo de trabajo, donde los trabajadores que tienen menos de 1 año trabajando tienen una baja satisfacción laboral (30.3%), igualmente los que tiene menos de 1 año trabajando son los que tienen una mayor satisfacción laboral media (57.6%), los que tienen una alta satisfacción laboral fueron los que trabajaban más de 5 años (27.1%). No se encontró diferencias significativas ( $F= 1.022$ ;  $p=.0.362$ ).

## Contrastación de

### hipótesis Planteamiento de la hipótesis

H<sub>1</sub>. El estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. H<sub>0</sub>: El estrés laboral no influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.

**Tabla 7**

Distribución del estrés laboral y el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.

### Correlaciones

		SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Correlación de Pearson		-,398 <sup>**</sup>
ESTRES LABORAL	Sig. (bilateral)	.000
N		204

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

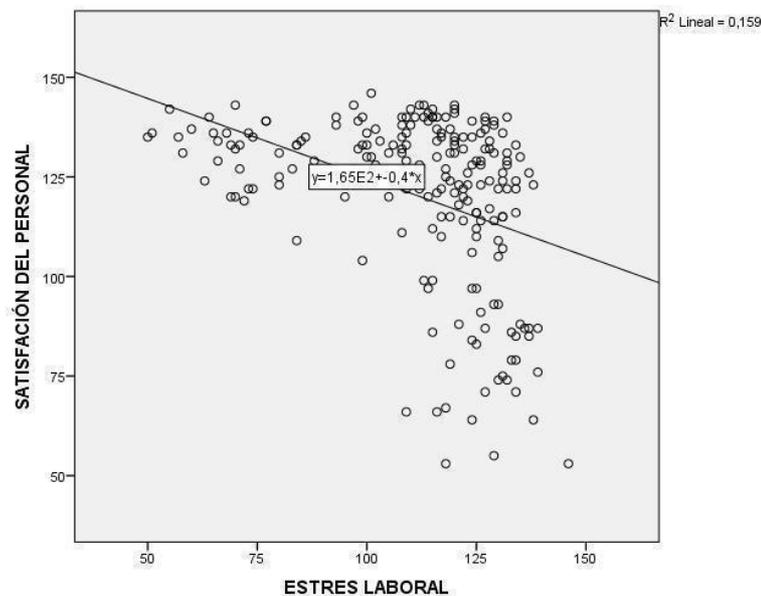


Figura 21: Distribución del estrés laboral y el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.

*Autor:* Enzo Bazualdo

*Fuente:* Personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca

## Interpretación

Con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , además con un valor de  $r = -0.398$ , que indica una influencia negativa moderada del estrés laboral en la satisfacción laboral, del cual se concluye que el estrés laboral influye

áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Es decir, mientras el estrés laboral se incrementa, la satisfacción laboral del personal disminuye.

## 4.2. Discusión de resultados

El estrés Laboral es considerado como la segunda causa de Enfermedad Ocupacional a nivel mundial, es la causante principal de la pérdida de horas de trabajo por ausentismo laboral, lo que trae consigo pérdidas no solo para la empresa sino para todo un país. Esta patología que puede iniciarse por múltiples factores o estresores laborales y extra laborales, puede acarrear un sin número de síntomas mentales y trastornos físicos, que pueden traer consigo enfermedades cardiovasculares, digestivos, psiquiátricos y hasta la muerte por suicidio. No solo va a afectar a la esfera laboral, sino también a la social y familiar, ya que el incremento de hábitos nocivos como el alcoholismo y otras drogas, va a influenciar en su agresividad. Trae como consecuencia disminución de sus haberes por pérdida de días de trabajo y por el consumo de medicamentos y asistencia a terapias conductuales. Todo lo antes descrito va a influenciar negativamente en la Satisfacción Laboral, porque nunca un trabajador enfermo se va a sentir a gusto con su trabajo y va a disminuir su productividad, trayendo consigo un desmedro para la empresa que lo contrata. Toda esta esfera negativa se va a ver reflejada en el crecimiento económico de un país; pues muchas veces no es solo un trabajador enfermo sino un grupo o toda una institución la que está enferma. Por ello es muy importante identificar esta patología en sus primeras etapas para prevenirla y tratarla.

El Principal objetivo de la presente investigación, que fue demostrar si el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial que labora en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, demostrándose según la tabla 7 y graficado en el figura 21, que el estrés laboral influye negativamente en

del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Es decir, mientras el estrés laboral se incrementa, la satisfacción laboral del personal disminuye. Datos que confirman la tesis de (Vasquez, 2014), quien afirmó que un buen clima laboral influye en la satisfacción laboral y ésta a su vez en la menor incidencia de estrés laboral en todas sus formas, ya que la frecuencia de síndrome de Burnout hallada por el autor fue inferior a los usualmente encontrados en la literatura, que oscila entre 5-57%. Un dato similar fue hallado por (Vizcarra, 2015) quien mostro que hubo una correlación entre clima laboral que es parte de la Satisfacción Laboral y Burnout

que es una forma extrema de estrés laboral; confirmándose su relación y la influencia que se ejerce entre ambas variables. Igualmente (Torres, 2015), determino que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional, es decir a mayor satisfacción laboral menor estrés existente en una institución.

El presente trabajo tuvo como primer objetivo secundario, determinar la existencia de estrés laboral presente en las áreas críticas del Hospital Regional de Cajamarca; es así que de la tabla 2, se pudo notar que no existió un “nivel alto” de estrés laboral, sin embargo el 50.5% del personal asistencial presentaron “Estrés Laboral”, el 31.9% tuvo un nivel intermedio de estrés laboral y sólo el 17,6% presento un nivel bajo de estrés. Este 50.5% de estrés laboral hallado es una cifra por debajo a las encontradas actualmente en incidencia internacionales; y son comparables con otros hallazgos nacionales como el trabajo de (Lozano, 2014) quien halló un nivel de estrés laboral (59, 4%) en la investigación realizada en un Hospital de la ciudad de Bambamarca-Cajamarca en el año 2014; y una cifra similar al mostrado por (Caceres, 2016) con respecto a la variable estrés laboral, quien obtuvo que el 49% de los trabajadores de una Clínica Particular de la Ciudad de Cajamarca, presentaban estrés laboral. Encontramos también que nuestro nivel bajo de estrés fue superior al 10% que obtuvo Cáceres en la investigación revisada. Si comparamos con datos del año 1984, se ve que la incidencia hallada en el presente trabajo es elevada según el autor (Del Hoyos, 2006) quien refiere que según datos de la O.M.S. el estrés se encuentra entre el 5 al 10% de la población trabajadora. Como podemos apreciar los resultados son similares a otros estudios lo cual no constituye una razón de diferenciación significativa para la presentación de estrés laboral, esto se explica básicamente por su carácter multi-causal, así como lo señalan los diversos autores y todo esto se ve incrementado por la complejidad del trabajo en áreas críticas de un Hospital de referencia regional como es el presente caso, aunado a aspectos familiares y del entorno social; que incrementan los sentimientos de intranquilidad, los sentimientos de falta de ayuda, de impotencia y una serie de sentimientos negativos, que finalmente hacen que el personal de salud se deje abatir por las demandas físicas, mentales y emocionales que traen consigo al estrés y todo esto repercute en la atención directa del paciente e inclusive en su entorno familiar y social, datos en lo que se basan los modelos

explicativos del estrés laboral conocidos como “demanda- control”, según (García, 2016). Como podemos apreciar estas incidencias varían en número pero es sabido que a la actualidad estas cifras vienen en incremento, tal es así que según la (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2014), en Europa el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado al trabajo y su incidencia bordea el 70% en países europeos

De la evaluación realizada, se llegó a obtener varios datos sociodemográficos que podrían ser considerados como factores estresantes, todos ellos resumidos en la tabla 3. Es así que individualmente se graficaron y se encontró diferencias estadísticamente significativas y positivas entre algunos factores estresores y su influencia en el estrés laboral. De la figura 6, se observa la comparación del estrés laboral según “la tenencia de hijos”, donde los trabajadores que tienen hijos experimentaron un mayor nivel de estrés (52,9%) en comparación con los trabajadores que no tuvieron hijos (42,6%), hallándose una diferencia significativa ( $F= 1.478$ ;  $p=,028$ ). Aunque el “número de hijos”, o personas dependientes no influenciaba en la presentación del estrés laboral (figura 7); en donde se observó la comparación del estrés laboral según número de hijos, y los trabajadores con 2 hijos (58,3%) tienen niveles más altos que con tres hijos (54,5%), no encontrándose diferencias significativas ( $F= .954$ ;  $p=,580$ ). Trabajos como el de (Lozano, 2014) mostró datos similares en donde el tener hijos o personas dependientes indistintamente de su número era considerado un factor estresante, así halló que el tener 3-5 personas dependientes representa un riesgo del 46.9%, es decir era un factor importante de estrés, por la mayor responsabilidad económica que se tiene para la satisfacción de necesidades básicas tanto del individuo como de la familia.

Igualmente otro factor estadísticamente significativo como estresante se muestra graficado en la figura 10, donde se observa la comparación del estrés laboral según “tiempo en el trabajo”, donde el personal con más de 5 años en el trabajo tiene un mayor porcentaje de nivel de estrés (64,4%). Mientras los que tienen entre 6 meses a 1 año (33,3%) tienen nivel bajo de estrés. Se encontró diferencias significativas ( $F= 1.534$ ;  $p=,018$ ). Que determina que los trabajadores con más años de trabajo son los que tienen un mayor nivel de estrés. Datos similares a los hallados en la investigación realizada por (Lozano, 2014), en donde se encontró que las enfermeras con experiencia laboral de menos de 5 años tenían

mayor riesgo a presentar estrés laboral tipo Burnout, lo cual podría deberse al desgaste físico y emocional que se suman con el transcurrir de los años de servicio. Por el contrario se halló datos en relación al tiempo de servicio, según (Chavez, 2015) encontró que el 31,3 % de los trabajadores evaluados tenían menos de 1 año y el 6,3% más de 11 años. Esto relacionado a que el personal de salud más novel es el más predispuesto a sufrir niveles elevados de estrés ya que por su corta experiencia laboral en el campo hospitalario, y su baja tolerancia a la frustración ante situaciones de flujo de pacientes o controles estrictos por superiores, pueden ver su trabajo como un factor estresante.

Se encontraron en la tabla 3 otros factores sociodemográficos que no tuvieron diferencias estadísticamente significativas como fueron la “edad” distribuido en grupos etareos, en donde los trabajadores de 35 a 39 años según la figura 3, son los tiene un mayor nivel de estrés, seguidos en número de los trabajadores mayores de 49 años. Sin embargo no hay diferencias significativas entre estos dos factores nivel de estrés y la edad ( $F=1,103$ ;  $p=,312$ ). Esto podría deberse a que nuestra población estudiada era predominantemente adultos. Así este factor estresante fue estudiado por otros autores, encontrándose que según la edad (Garate, 2017) informo que el tener más de 50 años era un factor de riesgo importante. En contra posición (Chavez, 2015) encontró como factor predisponente “la edad” en menores de 30 años, datos similares a los mostrados por (Lozano, 2014), quien encontró un 34.4% de estrés en menores de 30 años y solo un 3.1% entre los 46-50 años. La edad es un factor importante para la aparición de estrés laboral, el personal de salud joven es el más predispuesto a sufrir niveles elevados de estrés que puede deberse a su corta experiencia laboral en el campo hospitalario, su baja tolerancia a la frustración ante situaciones de flujo de pacientes o controles estrictos por superiores, mientras que el personal más maduro ha adoptado mecanismos de defensa para controlar el estrés; hecho que lo podemos relacionar con la experiencia y situaciones o problemas laborales que se han tenido previamente que afrontar.

También otro estresor no significativo en el presente estudio fue el “sexo” mostrado en la figura 4, y se pudo observar que las mujeres tienen un promedio de estrés mayor que los hombres, pero en el presente estudio tampoco se encontró diferencias significativas entre estos dos factores ( $F= 1.226$ ;  $p=,158$ ). Algunos

trabajos usados en la presente investigación, concluyen referente al sexo, que se ha encontrado un 62,5% de sexo femenino (Lozano, 2014), igualmente (Chavez, 2015) encontró que el sexo femenino era un factor estresante estadísticamente significativo; todos estos datos recopilados justifican la repercusión del estrés en el sexo femenino por motivo que presentan mayor conflictos de roles, mas sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo y específicamente por que tienden a ser más susceptibles que el sexo opuesto, ya que les causa mayor malestar cuando se hacen referencias a aspectos laborales y a aspectos afectivo-humanitarios tales como la urgencia, la gravedad y el sufrimiento de los pacientes.

Al mismo no se encontró diferencias significativas entre los factores estrés laboral y “estado civil”. Según datos de la figura 5 los trabajadores separados tuvieron mayor nivel de estrés (71,4%) seguidos de los divorciados (62,5%) y los casados (53,2%) en comparación con los trabajadores solteros (36,4%). En algunos estudios como los de (Garate, 2017), se incluyó como factor de riesgo a padecer estrés el ser casado, otro estudio no concluyente (Chavez, 2015) determino el mismo riesgo tanto para casados como para solteros. Pudiéndose inferir que el estado civil en profesionales de la salud, si es importante pues las relaciones sociales-familia-trabajo que están vinculados con su entorno puede influir notoriamente. El profesional casado, convivientes y separados tienen mayores responsabilidades referente a hijos, salud, educación, vivienda, alimentación, situación económica, etc., en comparación que una persona soltera que pudiera estar exento de dichas responsabilidades.

También otros factores como la “Profesión” fue evaluada y sus datos se pueden apreciar en la tabla 3 y en la figura 8, en donde se observa la comparación del estrés laboral según grupo profesional, de donde los médicos asistentes son los que tienen un mayor porcentaje (71.4%), seguidos de los médicos residentes (61.8%), y el tercer grupo poblacional de trabajadores con estrés laboral es el de Obstetras (54.2%). En el Nivel de estrés intermedio el grupo de técnicos de enfermería fueron los que lideraron la serie (41.5%). Aquí igualmente no se encontró diferencias significativas ( $F= 1.090$ ;  $p=,333$ ). Al mismo tiempo en la figura 9, se puede observar la comparación del estrés laboral según “área de trabajo”, de donde se puede encontrar que el personal que trabaja en el servicio de ginecología presentan un 55% de personal con nivel de estrés, le sigue el grupo poblacional

de trabajadores que laboran en servicio de cirugía con 52.8% y finalmente los trabajadores del centro quirúrgico presentan un 51.6% de existencia de estrés laboral. El 35% que trabajan en centro quirúrgico tiene nivel intermedio de estrés, mientras que los trabajadores del área de cuidados intensivos presentan el 30% un nivel bajo de estrés. Igualmente tampoco se encontró diferencias significativas en esta variable ( $F= 1.277$ ;  $p=,117$ ). No tenemos datos de referencia de trabajos similares que involucren los diferentes grupos poblacionales para contrastar con la presente investigación, pues trabajos como (Lozano, 2014) fue realizado en enfermeras de un hospital general, igualmente el de (Chavez, 2015) fue realizado en enfermeras de diversas áreas de un hospital que incluyen el área de hospitalización ( identificada como el área de mayor estrés ) , también (Caceres, 2016) incluyo no solo al personal asistencial, sino adiciono vigilancia, mantenimiento, y recepción de una clínica particular. Nosotros incluimos al personal médico, pues es sabido que es un factor estresante el ser profesional médico y dedicado al ámbito de la Cirugía en general, y muy poco se ha estudiado a este grupo poblacional (La Dou, 2015); sin embargo del incluir a todos los grupos profesionales, se pudo concluir afectivamente que los médicos son los que están expuesto a mas estrés y también los que laboran en áreas de Ginecología, Cirugía y centro quirúrgico

Como segundo objetivo secundario fue medir el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. Es así que de la tabla 5 según los resultados obtenidos, se evidencia que el 48,5% de trabajadores evaluados tenían un nivel de satisfacción media, el 27% tiene un nivel de satisfacción baja o insatisfacción laboral y sólo el 24,5% tiene un nivel de satisfacción alta o estaban muy satisfechos. Esta cifra de insatisfacción hallada del 27% está dentro de lo esperado que bordea el 30% según la literatura, y es menor a las encontradas por (Bustamante, 2018), quien llegó a la conclusión que el 76.4% de sus enfermeros y auxiliares presentaban insatisfacción laboral. Otros estudios como el de (Carrión, 2016) obtuvo resultados similares al presente estudio, ya que encontró que la satisfacción laboral del enfermero del centro quirúrgico estaba en un nivel medio (53%) y una insatisfacción (26%),

Dentro de los factores que predisponen a elevar el nivel de satisfacción laboral y que tienen” diferencias estadísticamente significativas” se tiene al “número de

Hijos” o dependientes y al “grupo profesional”; tal es así que en la figura 17, se observa la comparación de la satisfacción laboral según número de hijos, y los trabajadores que tiene 5 hijos tienen una satisfacción media (100%), los que tienen cuatro hijos son que tienen una mayor satisfacción alta (38,9%). Encontrándose diferencias significativas ( $F= 2.885$ ;  $p=.0.015$ ). Donde los trabajadores que tienen más hijos, predisponen tener una mayor satisfacción. Este dato es relativamente nuevo, ya que estudios previos, como en el propuesto por (Molina, 2009) no se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida.

Otro factor que influencia en la satisfacción laboral con diferencias estadísticamente significativa se muestra en la figura 18, donde se observa la comparación de la satisfacción laboral según grupo profesional, y aquí los trabajadores médico asistente tuvieron una mayor “satisfacción baja” o insatisfacción (71,4%), seguido del grupo de médico residente (42,9%). Los obstetras tienen un nivel de satisfacción alta (35,4%). Se encontró diferencias significativas ( $F= 6.194$ ;  $p=.0.000$ ). Lo cual indica que los médicos asistentes tienen una mayor predisposición a experimentar satisfacción baja o insatisfacción laboral. Resultado similar al trabajo de (Chavarría, 2009) quien demostró nivel medio de satisfacción laboral en los médicos evaluados en el servicio de Urgencias de un Hospital General, a consecuencia de la poca disponibilidad de recursos que influye en el nivel de satisfacción laboral, concluyendo que la satisfacción laboral en el servicio de urgencias se ubica en un nivel medio, no existiendo diferencias por los años laborados, sugiriendo implementar estrategias que eleven el nivel de satisfacción poniendo énfasis en la población médica joven y que a pocos años de laborar ya presenta un nivel no esperado de satisfacción. Dato contrario a los del trabajo de (Díaz, 2017), donde la satisfacción laboral aumentaba y era alta en médicos mayores, y aumentaba en los médicos que son divorciados según el autor se debió a que al estar divorciados la carga de estrés que acumulaban estos médicos en su casa, por problemas conyugales o problemas económicos disminuyeron al estar separados de su pareja, y esto se vio reflejado en su centro

de trabajo donde se observó que los médicos divorciados estaban más satisfechos con su trabajo.

Dentro de los factores que “no se mostraron estadísticamente significativos”, para influenciar en la satisfacción laboral se encuentran: la edad, el sexo, el estado civil, la tenencia de hijos, el área de trabajo y el tiempo en el trabajo. Así en la figura 13, se puede observar la comparación de la satisfacción laboral según la “edad”, donde la mayor insatisfacción se encontró en menores de 29 años (33,3%) y los niveles más altos de satisfacción laboral se hallaron entre los 30 años a 35 años (31,7%). No encontrándose diferencias significativas ( $F= 1.377$ ;  $p=.243$ ). Asimismo en la figura 14, se puede observar la comparación de la satisfacción laboral según la “sexo”; aquí las mujeres tienen un mayor porcentaje de satisfacción alta (28,9%) y los hombres un mayor porcentaje de satisfacción baja (31,9%), e igualmente no se encontró diferencias significativas ( $F= 3.018$ ;  $p=.084$ ). En la figura 15, se observa la comparación de la satisfacción laboral según “estado civil”, hallándose que el trabajador viudo tiene un mayor porcentaje de satisfacción alta (33,3%), y el personal soltero (27,3%). Aquí tampoco se encontró diferencias significativas ( $F= 0.747$ ;  $p=.590$ ). De igual manera en la figura 16, se observa la comparación de la satisfacción laboral según la “tenencia de hijos”, Los trabajadores que tienen hijos presentan una mayor satisfacción alta (25,5%), y los que no tienen hijos tiene una mayor satisfacción baja (34%). No hallándose igualmente diferencias significativas ( $F= 0.631$ ;  $p=.428$ ). En cuanto a satisfacción laboral, concordamos con estudios previos, como en el propuesto por (Molina, 2009), donde no se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida. También se halló una publicación realizada por la plataforma (Gestion, 2014) donde se describió que la satisfacción laboral fue independientemente del sexo, la raza, nivel educativo, ideología política y nivel de ingreso. La proporción de la población que se expresa muy o moderadamente satisfecha con sus empleos va en ascenso a medida que asciende la edad, así 80% en menores de 30 años y 92% para los mayores de 65.

Algo similar ocurrió con la comparación de la satisfacción laboral según “área de trabajo” que puede ser visto en la Figura 19, Donde los que trabajan en

emergencia tienen un mayor “nivel bajo de satisfacción” (32.8%) seguidos del área de centro quirúrgico (32.3%). En los trabajadores de sala de partos predomina la satisfacción media (71.4%), y en los que trabajan en ginecología son los que tienen una “satisfacción alta” (32.5%); no encontrándose diferencias significativas ( $F= 0.464$ ;  $p=.0.803$ ). Así habría que poner atención a las áreas de Emergencia y Centro Quirúrgico del Nosocomio estudiado, pues sus niveles de Satisfacción laboral son bajos; y no concuerda con los resultados de la investigación realizada por (Solís, 2016) que en el servicio de emergencia de un hospital de Categoría III-2, de la ciudad de Lima, en donde existía un clima organizacional de nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%), concluyéndose que el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable en ausencia de estrés laboral. Otra investigación realizada por (Carrión, 2016) sobre “Satisfacción Laboral del enfermero en Centro Quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015”, encontró resultados similares al nuestro, donde la satisfacción laboral se encontraba en un nivel medio (53%) a bajo (26%), refiriendo que el sueldo que percibían era bajo en relación a la labor que realizaban, y que tenían la sensación que recibían un mal trato por parte de la institución en donde trabajaban. Datos de importancia para tomar medidas correctivas en la gestión de la dirección actual.

Finalmente en la comparación de la satisfacción laboral según “tiempo de trabajo”, donde los trabajadores que tienen menos de 1 año trabajando tienen una baja satisfacción laboral (30.3%), igualmente los que tiene menos de 1 año trabajando son los que tienen una mayor satisfacción laboral media (57.6%), los que tienen una “alta satisfacción laboral” fueron los que trabajaban más de 5 años (27.1%) (Figura 20). No hallándose tampoco diferencias significativas ( $F= 1.022$ ;  $p=.0.362$ ). El tener más de 5 años trabajando se relaciona a datos similares a los hallados en una publicación de (Gestion, 2014) en la cual se pudo determinar que la satisfacción laboral aumenta con los años, así las personas de mayor edad son más felices; Tom Smith concluyó que 9 de cada 10 trabajadores de 50 años a más, dicen estar satisfechos con sus empleos según una encuesta de la “ Associated Press” con el Centro de Estudios de Asuntos Públicos NORC. Los trabajadores de mayor edad usualmente son trabajadores que han ascendido en su organización, obtuvieron aumentos de sueldo y alcanzaron posiciones de mayor seguridad laboral.

Como tercer objetivo planteado para la presente investigación, fue mostrar las dimensiones que son más afectadas y que influyen en el Estrés Laboral y en la Satisfacción Laboral. Así de la Tabla 1, puede encontrarse que las dimensiones evaluadas que fueron más afectadas y que influyen en la presentación de Estrés Laboral fueron “la influencia del líder” (4,64), y “respaldo del grupo” (4,50). Datos coincidentes con el estudio de Estrés Laboral en la modalidad de Síndrome de Burnout de (Chavez, 2015) quien encontró que la relación regular con los jefes o “la influencia del líder” y la relación con compañeros de trabajo o “respaldo del grupo” eran igualmente dimensiones afectas. Como puede entenderse de la lectura de toda la investigación, el estrés laboral es multicausal y puede convertirse en un factor estresante por diferentes causas, es por ello que con la herramienta usada que era la Escala Modificada de Estrés Laboral de la OIT, se medían 7 diversas dimensiones, por ello la realidad de cada centro de trabajo (Puesto Laboral), la gestión y tipo de Liderazgo, inclusive el trabajo en grupo y otros más, pueden influir en forma negativa en el resultado final de cualquier investigación, tal es el caso que (Vizcarra, 2015) en su investigación de clima laboral, Burnout y Perfil de personalidad, encontró como factor estresante a las condiciones laborales del puesto de trabajo; al igual que (Peña, 2016) que en su Investigación de Factores Psicosociales en personal de Enfermería realizado en Venezuela también halló como factor estresante el ambiente laboral y las posibilidades de desarrollo.

También de la Tabla 4 puede hallarse que las dimensiones de la satisfacción Laboral que influyeron positivamente fueron “desarrollo Personal” (3,698) y “Desempeño de tareas” (3,4796), y las dimensiones que influyen negativamente en la Satisfacción fueron “Políticas administrativas” (3,0853) y “Beneficios Laborales y/o Remuneraciones” (3,107), dato coincidente al de (Torres, 2015) quien concluyó que las enfermeras de los hospitales públicos evaluados tuvieron un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, y las dimensiones con menor puntuación fueron: “Beneficios Económicos” y “Condiciones de Trabajo”. Igualmente según los resultados de (Carrión, 2016) se demostró que la satisfacción laboral del enfermero del centro quirúrgico se encontraba en un nivel medio (53%) a bajo (26%), a consecuencia del sueldo que percibían “Beneficios Laborales y/o Remuneraciones” el cual era bajo en relación a la labor que realizaban, y también se halló que tenían la sensación que recibían un mal trato por parte de la institución

en donde trabajaban por inadecuadas “Políticas administrativas”. Esa misma tendencia fue hallada en el estudio de Estrés Laboral en la modalidad de Síndrome de Burnout de (Chavez, 2015) quien encontró también como factor desmotivador y estresante al salario o remuneración con 2.8%. Sin embargo como la Satisfacción Laboral es un concepto netamente subjetivo y puede variar de acuerdo a la realidad de cada institución, puede hallarse resultados completamente distintos a los encontrados en nuestra investigación pues la realidad puede variar de país en país e inclusive en el ámbito de trabajo para una empresa privada como en una estatal; pues (Zelada, 2015) halló en su investigación de Satisfacción en personal asistencial “enfermeros” de un Centro de Salud de Lima, que las dimensiones más afectadas eran la realización personal y las relaciones con la autoridad.

Puedo finalmente demostrar existencia de Estrés laboral en más del 50% de los trabajadores de las áreas críticas, esta incidencia influye negativamente sobre la Satisfacción Laboral de los evaluados, encontrando como se había percibido empíricamente por mi persona como trabajador de dicho nosocomio, que existía una incidencia de insatisfacción Laboral que estaba en 27% en la población de estudio ( aunque menor a la incidencia mundial del 30%), influenciada por la disconformidad ante las “Políticas administrativas” y los “Beneficios Laborales y/o Remuneraciones”.

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## CONCLUSIONES

1. Se rechaza la Hipótesis Nula, pues el Estrés laboral influye negativamente en un 15,9% (si el estrés laboral se incrementa, la satisfacción laboral del personal disminuye) sobre el nivel de satisfacción del personal asistencial que labora en las áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

2. Se demostró la existencia de “Estrés Laboral” en 103 trabajadores (50.5%), al mismo tiempo se halló Nivel Intermedio de Estrés en 65 trabajadores (31.9%) y sólo un Bajo Nivel de Estrés en 36 individuos (17.6%).
3. Se midió el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca; así se evidenció que 50 trabajadores presentaban un nivel de satisfacción alta (24,5%), y la Satisfacción Laboral fue Baja o estaban Insatisfechos en 55 trabajadores (27%).
4. Las dimensiones evaluadas que fueron más afectadas y que influyen en la presentación de Estrés Laboral fueron “la influencia del líder (4,64), y “respaldo del grupo “(4,50). Las dimensiones de la satisfacción Laboral que influyen positivamente fueron “desarrollo Personal” (3,698) y “Desempeño de tareas” (3,4796), y las dimensiones que influyen negativamente en la Satisfacción fueron “Políticas administrativas” (3,0853) y “Beneficios Laborales y/o Remuneraciones” (3,107).
5. Sugiero algunas medidas administrativas como Estrategias de control de Estrés Laboral y de mejora de la Satisfacción Laboral: Fomentar la toma consciente de vacaciones de mes completo con la finalidad de alejar al trabajador de la fuente estresante; Crear momentos de pausas laborales debidamente supervisadas por profesionales capacitados por pequeños periodos de tiempo durante la jornada laboral; En trabajadores con Diagnóstico de estrés Laboral implementar un sistema de Rotación de Puesto de Trabajo sin alteración de sus ingresos económicos y acompañado de terapias conductuales psicológicas; Realizar concursos de Ascensos y fomentar políticas de Desarrollo de personal que sean justas y por Mérito ya que la escala salarial se incrementa en los sueldos estatales de acuerdo a la Escala Profesional, y por consiguiente se

mejoraría las dimensiones más afectadas de la Satisfacción profesional afectadas , que fueron las Remuneraciones y las Políticas administrativas.

## **SUGERENCIAS**

### **A las Autoridades del Hospital Regional Docente de Cajamarca.**

Fortalecer estratégicamente el área de Salud Ocupacional y Medio Ambiente del Hospital regional de Cajamarca.

Realizar una exhaustiva evaluación Psicológica en el examen médico pre ocupacional y en el anual o periódico, con la finalidad de diagnosticar y mitigar el estrés ocupacional, y evitar su repercusión en la satisfacción laboral, disminuyendo la productividad de la institución.

Propiciar Capacitaciones en el personal asistencial en general, sobre temas de prevención y manejo de estrés laboral, adicionalmente temas trabajo en equipo. Al mismo tiempo capacitar a las Jefaturas de las diferentes áreas críticas de la institución en temas de Liderazgo, Gerencia y Trabajo en equipo.

Crear momentos de pausas laborales debidamente supervisadas por profesionales capacitados por pequeños periodos de tiempo durante la jornada laboral. Fomentar la toma consciente de vacaciones de mes completo, a fin de lograr la separación del vínculo o binomio trabajador- trabajo, con la finalidad de alejarlo de la fuente de exposición.

Sugerir momentos de esparcimiento que incluya a la familia en el entorno institucional, para mejorar las relaciones humanas.

Realizar concursos de Ascensos y fomentar políticas de Desarrollo de personal que sean justas e igualmente de acuerdo a merito, ya que la escala salarial se incrementa en los sueldos estatales de acuerdo al Nivel o Escala Profesional, y por consiguiente se mejoraría las dimensiones más afectadas encontradas en el presente estudio para Satisfacción profesional, que fueron las Remuneraciones y las Políticas administrativas.

En trabajadores con Diagnóstico de estrés Laboral implementar un sistema de Rotación de Puesto de Trabajo sin alteración de sus ingresos económicos y acompañado de terapias conductuales psicológicas.

### **Al Personal Asistencial del Hospital Regional Docente de Cajamarca.**

Diseñar horarios de trabajo que no se contraponga con las exigencias y responsabilidades no laborales, con turnos rotatorios y predecibles y que cumpla con el descanso de guardia de acuerdo a normativa.

Evitar el uso exagerado de horas complementarias en los trabajos mensuales. Practicar estilos de vida saludable, con buenos hábitos alimenticios, ejercicio físico gradual y progresivo, horas de sueño con ritmos de sueño adecuados, propiciar actividades recreativas, evitar el sedentarismo, y evitar consumo de alcohol y cigarrillos.

### **Recomendaciones a la Universidad Cesar Vallejos**

Recomiendo tomar el presente trabajo y sus resultados como línea base para poderlo replicar a mayor escala sea departamental, regional o nacional. Que no sea solo realizado en personal de salud sino en las otras profesiones expuestas y con muestras estadísticamente representativas y no por conveniencia. Además de realizarse en personal de salud recomiendo que igual al presente trabajo, se incluya a los diversos grupos poblacionales porque existe poco material al respecto, pues la mayoría de los trabajos nacionales son realizados solo en personal de enfermería.

Sugiero a futuros investigadores de la universidad, la posibilidad de agregar como otra variable al estudio, la medición o el impacto del estrés y la satisfacción laboral en el nivel de satisfacción del usuario.

## Referencias

- Abrajan, M. (2009). Grado de satisfacción y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/292/29214108/>
- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2014). *Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://hw2014.osha.europa.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>
- Ascencio, S. (27 de 09 de 2017). *BioBio Chile.Cl*. Obtenido de <http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2017/09/27/gobierno-revela-que-41-de-licencias-medicas-son-por-enfermedades-mentales-en-el-trabajo.shtml>
- Blum, M. (1991). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. (Segunda edición ed.). Mexico: Trillas.
- Bustamante, M. B. (2018). *Tesis Riesgos Ergonomicos y Satisfaccion laboral en el personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso. 2016*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29670/1/TESIS.pdf>
- Caceres, C. (2016). "Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016",. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9884/C%C3%A1ceres%20Cacho%20Ver%C3%B3nica%20Patricia%20%20Peralta%20Otero%20%20Milagros%20Esther%20%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión C. (2016). "Satisfacción Laboral del enfermero en Centro quirúrgico Hospital Nacional Dos de Mayo 2016". (U. N. Marcos, Ed.) Lima, Perú. Recuperado el Citado 20 de abril 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/Carrion\\_cb.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/Carrion_cb.pdf)
- Chavarría-Islas, R. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. *Conamed*, 14, 27-35. Obtenido de [file:///C:/Users/Enzo/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralDelPersonalMedicoEnElServicioDe-3630781%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Enzo/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralDelPersonalMedicoEnElServicioDe-3630781%20(1).pdf)

- Chavez, M. (2015). *“Factores predisponentes del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Hospital Regional De Cajamarca – 2015”*.  
Obtenido de  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/232/FACTORES%20PREDISPONENTES%20DEL%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERIA%20DEL%20HOSPITAL%20REGIONA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Creus, S. A. (2013). *Técnica para la prevención de riesgos laborales*. España: Marcombo.
- Del Hoyos, D. M. (2006). *Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo*.  
Obtenido de  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- DiarioCambio.com. (29 de 07 de 2017). *Intedya*. Obtenido de 1.  
<http://www.intedya.com/internacional/21/noticia-mexico-es-el-pais-con-mas-estres-laboral-del-mundo-segun-las-estadisticas-.html>
- Diaz, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Médicos del Primer Nivel de Atención en la Región Lambayeque Setiembre a Diciembre 2014. (U. S. Porres, Ed.) Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ\\_OM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ_OM.pdf)
- Diaz, N. V. (2009). *Metodología de la Investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud* (Vol. Segunda Edición). (R. editores, Ed.) Chile: Univesidad Finis Terrae.
- Garate, C. D. (2017). *Estudio de Fatifa Laboral en el personal de enfermeria de los servicios de terapia intensiva y emergencia de los Hospitales Jose Carrasco Arteaga del IESS y Vicente Corral Moscoso del MSP de la ciudad de Cuenca*.  
Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7223/1/13169.pdf>
- Garcia, R. F. (03 de Abril de 2016). *Scribd.com*. Obtenido de  
<https://es.scribd.com/doc/306772562/Libro-de-Satisfaccion-Laboral-Flores-Garcia-Rada>

- Gestion. (18 de 08 de 2014). *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gestion. (19 de 02 de 2014). *Gestion*. Obtenido de 2. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-felices-4507>
- Gestion. (01 de 09 de 2016). *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/afecta-estres-laboral-productividad-trabajador-114175>
- Gil, H. F. (2012). *Tratado de Medicina del Trabajo. Aspectos medicos de interes en salud laboral*. España: Elsevier.
- La Dou, J. (2015). *Diagnostico y tratamiento en medicina laboral y ambiental*. México: Manual Moderno.
- La Republica. (07 de 07 de 2017). *La Republica*. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Larach, A. (29 de 06 de 2016). *Emol*. Obtenido de <http://www.emol.com/noticias/Economia/2016/06/29/810111/los-trabajos-mas-estresantes-en-chile.html>
- Lopez, L. (2016). *Grupo P&A Blog sobre Retención y Desarrollo*. Obtenido de <http://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-influye-en-la-salud/>
- Lozano, B. (2014). *Nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca 2014*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/274>
- Medina, A. S., & Maria, P. S. (2007). Adaptacion de la Escala de Estres Laboral Organizacional para trabajadores Mexicanos. *RESPYN Revista de Salud Publica y Nutricion.*, 8(4). Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/162daf4455eeca5?projector=1&messagePartId=0.1>
- Mejia, N. J. (2000). El Muestreo en la Investigacion Cualitativa. *Investigaciones Sociales*, IV(5), 166. Obtenido de [evistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062](http://evistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062)

- Molina, J. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Universidad de Antioquía*, 17(2), 218-225. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Organizacion Internacional del trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigacion en Psicología*, 9(1), 27-34. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>
- Peña, Y. (2016). *Factores de Riesgos Psicosociales en el personal de Enfermería del area de Emergencia en el ambulatorio de Turmero. Enero-Marzo 2015*. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5245/3/mpena.pdf>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Romero, J. (14 de 09 de 2015). *www.trabajando.com Chile*. Obtenido de <https://www.trabajando.cl/noticias/1441812018/EI-82--de-los-chilenos-ha-presentado-algun-cuadro-de-estres-laboral-el-ultimo-ano.html>
- RPP Noticias. (10 de 11 de 2015). *RPP Noticias*. Obtenido de 4. <http://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Ruiz-Frutos, C., & Garcia, A. (2006). *Saluid Laboral. Conceptos y tecnicas para la prevencion de riesgos laborales*. España: Elsevier Masson.
- Schultz, D. P. (1992). *" Psicología Industrial"*. México: Mc Graw Hill.
- Solis, C. (2016). "Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015". *Horizonte Medico* 2016, 16 (4), 32-38.
- Torres, O. D. (2015). *"Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del Sector de Salud Pública"*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES\\_ORE\\_DIANA\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES_ORE_DIANA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Trabajo, O. I. (s.f.). *Academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/27633486/ESCALA\\_DE\\_ESTRES\\_LABORAL\\_DE\\_LA\\_OIT\\_OMS](https://www.academia.edu/27633486/ESCALA_DE_ESTRES_LABORAL_DE_LA_OIT_OMS)
- Universia. (12 de 08 de 2014). *Universia*. Obtenido de 1. <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/08/12/1109583/72-espanoles-satisfecho-trabajo-actual.html>
- Vasquez, M. (2014). *"Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú.* Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000300005&script=sci_arttext)
- Villalobos, Y. (05 de 07 de 2017). *El Comentario*. Obtenido de <http://elcomentario.ucol.mx/destaca-mexico-en-satisfaccion-laboral-en-america-latina/>
- Vizcarra, F. M. (2015). "Clima Laboral, Burnout y Perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un Hospital público de Lima". *Informes Psicologicos*, 15(2), 111-126.
- Zelada, R. (2015). *"Nivel de satisfaccion laboral del eprsonal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2015"*. (U. N. Marcos, Ed.) Recuperado el citado 22 abril del 2017, de <http://hdl.handle.net/123456789/4738>
- Zuñiga, N. (18 de 02 de 2018). *El Publimetro*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/amp/s/www.publimetro.cl/cl/metroamp/noticias/2018/02/18/satisfaccion-laboral-sube-seis-puntos-ano-alcanza-73-trabajadores-gusto.html>

## **ANEXOS**

## ANEXOS 01

### Encuesta sobre relación entre estrés y satisfacción laboral en áreas críticas- Hospital regional de Cajamarca.

La presente ficha de recolección de datos es anónima y servirá para poder determinar la presencia de estrés y satisfacción laboral en su puesto de trabajo, y nos servirá para plantear medidas preventivas y correctivas. Se le pide ser lo más sincero posible con sus respuestas.

Marca con un aspa (X) la alternativa correcta y coloca un número en el caso que corresponda

<b>Edad</b>		Años	<b>Sexo</b>	Masculino		Femenino	
<b>Estado Civil</b>	Soltero			Casado		Conviviente	
	Separado			Divorciado		Viudo	
<b>Hijos</b>	Si			Número de hijos ( # )		No	
<b>Profesión</b>	Medico Asistente			Lic. Enfermera		Técnico de enfermería	
				Obstetra		Médico Residente	
<b>Area de Trabajo</b>	Emergencia			Centro Quirúrgico		Sala de Partos	
	Cirugía			Ginecología		Unidad de cuidados Intensivos	
<b>Tiempo en puesto de trabajo</b>	6 meses a 1 año			Más de 1 año y menos de 5 años		Mayor de 5 años	

#### Escala Modificada de Estres Laboral según OIT

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Mis compañeros no comprenden la misión y metas de la organización.							
2	Me presiona la forma que existe en rendir informes entre superior y subordinado							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	Existe limitación en el equipo disponible para ejecutar y terminar mi trabajo a tiempo							
5	Mi Jefe inmediato no da la cara por mí ante los superiores.							
6	Mi Jefe inmediato no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo que tiene una colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mis compañeros no disfrutan de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida por los trabajadores.							
11	Las políticas generales creadas por los directivos impiden el buen desempeño.							
12	Un trabajador de mi experiencia tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No tengo derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal para ejecutar mi trabajo tiene demasiado papeleo.							
17	Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño del trabajo que realizo.							
18	Mis compañeros de trabajo realizan sus labores en forma desorganizada.							

19	Mis compañeros de trabajo no me brindan protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización donde trabajo, considero que carece de dirección y objetivo.							
21	Mis compañeros me presionan demasiado durante el trabajo.							
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23 24	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología de vanguardia y moderna para hacer un trabajo de importancia.							

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
- A De acuerdo.
- I Indeciso.
- D En desacuerdo.
- TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo 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 muy valiosa tan igual que cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que la empresa me mal trata.					

9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes 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*	Siento que en mi trabajo me están explotando.					
16*	Prefiero distanciarme de las personas con las que trabajo.					
17*	No me gusta mi horario.					
18	Disfruto en mi trabajo con cada labor que realizo.					
19*	Percibo que las tareas que realizo son algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad en mi ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		T A	A	I	D	T D
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	Mi horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud dentro de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz con los resultados que tengo en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	Trabajo cómodamente en el ambiente físico en donde me ubico.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mi trabajo.					
33*	No reconocen mi esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias.					
34	Me siento bien conmigo mismo(a) al hacer mi trabajo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Anexo 02

### Validación de Instrumentos

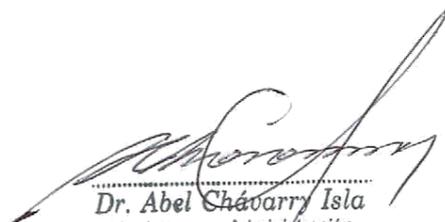


**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 01

1. NOMBRE DEL JUEZ	ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA	
2	PROFESIÓN	MEDICO CIRUJANO
	TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	AUDITORIA MEDICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	30 AÑOS DE EXPERIENCIA
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
	CARGO	COORD. GESTION DE PACIENTES
Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018		
3. NOMBRE DEL TESISISTA :	ENZO BAZUALDO FIORINI	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Demostrar cómo el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018	
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta de dos instrumentos, el primero mide la presencia de estrés laboral mediante la "Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS" que consta de 25 preguntas con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7; y el segundo instrumento fue "Escala modificada de	

	Satisfacción laboral SL-SPC", que consta de 36 preguntas con 5 alternativas.
<b>7. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	Demostrar cómo el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018
<b>8. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>9. OBSERVACIONES</b>	



Dr. Abel Chávarry Isla  
 Magister en Administración  
 Universidad ESAN  
 Reg. N° 4101

---

JUEZ

SELLO Y COLEGIATURA

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL CUESTIONARIO- JUEZ 02**

1. NOMBRE DEL JUEZ		WILDER ANDRÉS SUEVARA ORTIZ
2	PROFESIÓN	MÉDICO CIRUJANO
	TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER EN EDUCACIÓN
	ESPECIALIDAD	OTORRINOLARINGOLOGÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	28 AÑOS
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HOSPITAL REGIONAL CAJAMARCA
	CARGO	MÉDICO ASISTENTE
Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018		
2. NOMBRE DEL TESISISTA : ENZO BAZUALDO FIORINI		
3. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta	
4. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Demostrar cómo el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018	
5. DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta de dos instrumentos, el primero mide la presencia de estrés laboral mediante la "Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS" que consta de 25 preguntas con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7; y el segundo	

	instrumento fue "Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC", que consta de 36 preguntas con 5 alternativas.
6. PREGUNTAS OBSERVADAS	NINGUNA
7. COMENTARIO GENERALES	
8. OBSERVACIONES	NINGUNA



JUEZ

HOSPITAL REGIONAL ROBERTO CAJAMARCA

SELLO Y COLEGIATURA

GUEVARA ORTIZ WILDER  
 OTORRINOLARINGÓLOGO  
 CMP 22171 RNE 15064

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 03**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	HANS WENDELL HUAYTA CAMPOS	
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	MEDICO CIRUJANO
	<b>TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
	<b>ESPECIALIDAD</b>	CIRUGIA GENERAL
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	11 AÑOS
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	HOSPITAL JOSE SOTO CADENILLAS - CHOTA
	<b>CARGO</b>	MEDICO ASISTENTE
<b>Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018</b>		
<b>1. NOMBRE DEL TESISISTA : ENZO BAZUALDO FIORINI</b>		
<b>3. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta	
<b>4. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Demostrar cómo el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018	
<b>5. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	Esta investigación consta de dos instrumentos, el primero mide la presencia de estrés laboral mediante la "Escala modificada de Estrés Laboral de la OIT-OMS" que consta de 25 preguntas con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7; y el segundo instrumento fue "Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC", que	

	consta de 36 preguntas con 5 alternativas.
<b>6. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	Ninguna
<b>7. COMENTARIO GENERALES:</b> Las preguntas utilizadas en ambas encuestas son modificadas y adaptadas a un lenguaje más claro comparado con los instrumentos originales.	
<b>8. OBSERVACIONES</b>	



Hans W. Huayta Campos  
CIRUJANO GENERAL  
C.M.P. 50678

Firma y sello

Nombre y apellidos: HANS WENDELL HUAYTA CAMPOS

DNI N° 41330440

## Anexo 03

### Constancia de Autorización para realización del estudio



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA  
"DEPARTAMENTO DE CIRUGIA"



#### AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

En respuesta a la solicitud enviada por el Maestrando: **Sr. Enzo Renatto Bazualdo Fiorini**, en calidad de alumno de la Maestría de "Gestión en los Servicios de la Salud" de la Universidad Cesar Vallejo. Con respecto a la autorización solicitada para ejecución de Proyecto de Investigación para optar el título académico de Magister. Se indica lo siguiente: Luego de evaluar el Proyecto de Investigación titulado:

**"Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018"**

Se evidencia que cumple con criterios objetividad, confiabilidad, Ética y Confidencialidad que busca nuestra institución como entidad Docente; por lo que "se autoriza la Ejecución del Proyecto" antes mencionado; y se le solicita que a la culminación del mismo, se nos haga alcance de los resultados obtenidos; por ser de importancia para nuestra institución.

Cajamarca, 23 de Julio del 2018

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA

*Emerson C. Sánchez Chávez*  
Dr. Emerson C. Sánchez Chávez  
MÉDICO OPTÓLOGO CIRUJANO  
C.M.P. 15367 R.N.E. 12282



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD CAJAMARCA  
Dr. Tito Urquiza Melquiades  
Director General  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA  
C.M.P. N° 14701 R.H.E.N° 10200

## **Anexo 04**

### **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el Médico Enzo Bazualdo Fiorini, de la Universidad Particular Cesar Vallejo. La meta de este estudio es determinar la presencia de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar las preguntas que se le propondrá en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Médico Enzo Bazualdo Fiorini. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

determinar la presencia de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral que me brinda mi puesto de trabajo.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al médico Enzo Bazualdo Fiorini al teléfono 943280980.

Nombre del Participante:

-----

Firma del Participante

Fecha:

**Anexo 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

**ESTUDIANTE:** ENZO BAZUALDO FIORINI

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas Críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018.

**ESCUELA:** Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>TIPO DE INVESTIGACION</u>	<u>POBLACION</u>	<u>TECNICAS</u>	<u>METODOS DE ANALISIS DE DATOS</u>
¿En qué forma el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018?	<p><b>a. Objetivo general</b> Demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018</p> <p><b>b. Objetivos específicos</b> <b>Determinar</b> el grado de estrés laboral en las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. <b>Medir</b> el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. <b>Mostrar</b> las dimensiones más afectadas que influyen en el Estrés Laboral y en la Satisfacción Laboral. <b>Sugerir</b> una estrategia de control de estrés laboral para mejora de la satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca.</p>	<p><b>H<sub>i</sub>:</b> El estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. <b>H<sub>o</sub>:</b> El estrés laboral no influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018.</p>	<p><b>DEPENDIENTE</b> Estrés laboral</p> <p><b>INDEPENDIENTE</b> Satisfacción laboral</p>	Descriptiva, No experimental, Transversal, Analítica	La totalidad de trabajadores de las áreas críticas del Hospital de la OIT-Regional de Cajamarca que son alrededor de 430 colaboradores.	<p>1. "Escala modificada de Estrés Laboral IT-Frecuencia OMS"</p> <p>2. "Escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC"</p>	<p>Las medidas estadísticas a utilizar son:</p> <p>relativa Media aritmética</p> <p>Prueba de hipótesis y Análisis de varianza</p>

**Anexo 06**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 103 de 104
--	--	---

Yo Enzo Renatto Bazualdo Fiorini, identificado con DNI N° 10309545, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018”**.; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 .....  
 Enzo Bazualdo Fiorini  
 DN| 10309545

FECHA: 15 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 07

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis



#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **BAZUALDO FIORINI ENZO**, titulada **ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA-2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 16 de Julio de 2018



Dr. ABEL CHAVARRY YSLA  
DNI: 16644393

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5

Anexo 08  
Reporte Turnitin

BAZUALDOFIORINIENZO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	documents.mx Fuente de Internet	1%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	s13e47ff29983e27c.jimcontent.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BASUARDO FLORINI ENZO RENATTO

INFORME TÍTULADO:

ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
DE CAJAMARCA - 2018

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN