



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Angeles Salazar, Cecilia (ORCID: 0000-0002-5240-4010)

ASESOR:

Dr. Díaz Manrique, Jimmy (ORCID: 0000-0002-5240-1522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por haberme guiado por el camino correcto para el logro de cada uno de los objetivos y metas trazadas en la vida.

A mis padres, por su amor incondicional, por su invaluable esfuerzo, enseñanza, dedicación, ejemplo y apoyo en todos los aspectos y etapas de mi vida.

A mis hermanos, para que sigan el ejemplo de perseverancia en el logro de los objetivos trazados en la vida.

A mi esposo e hijos por su amor, apoyo y tolerancia en mis ausencias para el logro de mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y sus docentes que con sus aportes y conocimientos nos impulsaron a ser generadores de cambios.

A la estadista Ytzabel Carmen Olivos, por su orientación, apoyo y tiempo para el procesamiento estadístico de la base de datos de la presente investigación.

Al director y personal del CAR Renacer - USPPD – INABIF, por haberme facilitado, apoyado y colaborado en el proceso de aplicación de instrumentos y recojo de información para la presente investigación.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ANGELES SALAZAR CECILIA

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL RENACER

Fecha: 21 de agosto de 2015

Hora: 2:45:00 PM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. John Morillo Flores

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

VOCAL: Mg. Oriana Rivera Lozada

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

.....
.....
..... *Mejorar presentación de resultados y conclusiones.*
..... *hilo rojo con*
..... *agregar baremos.*
.....
.....

Declaración de autenticidad

Yo, Cecilia Angeles Salazar., estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, identificada con DNI N° 41399783, declaro la tesis titulada "Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal del Centro de Atención Residencial Renacer", presentada en 74 – setenta y cuatro folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, que es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 06 de Noviembre 2019



CECILIA ANGELES SALAZAR

DNI N° 41399783

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo, diseño de la investigación, operacionalización de variables	17
2.2. Población	19
2.3. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4. Procedimientos	20
2.5. Métodos de análisis de datos	21
2.6. Ética de la Investigación	21
III. RESULTADOS	23
3.1. Resultados descriptivos	24
3.1.1. Estrés laboral	24
3.1.2. Dimensiones de estrés laboral	24
3.1.3. Satisfacción laboral	25
3.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral	26
3.2. Resultados correlacionales	27
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	47
Anexo 01. Matriz de Consistencia	48
Anexo 02. Instrumento para medir Estrés Laboral	52
Anexo 03. Instrumento para medir Satisfacción Laboral	55
Anexo 04. Baremo de Instrumentos	58
Anexo 05. Resultado de Análisis de Confiabilidad de Instrumentos	59
Anexo 06. Fotografías de firmas de validación de instrumentos	60
Anexo 07. Lista de Personal de CAR Renacer	61
Anexo 08. Cargos de solicitudes de autorizaciones para aplicación de instrumentos.	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	18
Tabla 2. Trabajadores del CAR Renacer	19
Tabla 3. Frecuencia de estrés laboral del personal del CAR Renacer	24
Tabla 4. Dimensiones variable independiente estrés laboral del personal del CAR Renacer	24
Tabla 5. Frecuencia de satisfacción laboral del personal del CAR Renacer	25
Tabla 6. Dimensiones variable dependiente satisfacción laboral del personal del CAR Renacer	26
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer	27
Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y trabajo actual del personal del CAR Renacer	27
Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y trabajo en general del personal del CAR Renacer	28
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral e interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer	29
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y oportunidad de progreso del personal del CAR Renacer	29
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer	30
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral e interrelación con los compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer	30
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer	31

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de estrés laboral del personal del CAR Renacer	24
<i>Figura 2.</i> Nivel de estrés laboral según dimensiones del personal del CAR Renacer	25
<i>Figura 3.</i> Nivel de satisfacción laboral del personal de CAR Renacer	25
<i>Figura 4.</i> Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal del CAR Renacer	26

Resumen

En la actualidad se considera que el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral condicionan la calidad de atención y servicio que brinda una institución o centro, esto cobra mayor relevancia si consideramos que quienes reciben dicha atención y servicio son personas con discapacidad en estado de riesgo y vulnerabilidad. Esta investigación determinó la correlación existente entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer, así como permitió conocer y analizar sus dimensiones, con el objetivo final de sugerir cambios para disminuir los niveles de estrés y mejorar el nivel de satisfacción en el personal, condiciones que permiten brindar atención y servicio de calidad, garantizando calidad de vida de las personas albergadas en el CAR Renacer.

La investigación es descriptiva, de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de corte transversal y responde a un diseño correlacional. Se realizó en una población de 68 trabajadores del CAR Renacer. Para medir estrés laboral se utilizó la escala de OIT – OMS adaptada para el personal del CAR Renacer y para medir satisfacción laboral se utilizó la encuesta del Personal de Salud del Ministerio de Salud adaptada para esta misma población. Entre los resultados se obtuvo respecto a estrés laboral: que el nivel es bajo en 51.5%, medio en 42.6% y alto en 5.9% del personal que labora en el CAR; respecto a satisfacción laboral: se obtuvo nivel bajo en 60.3%, nivel medio en 36.8% y nivel alto en 2.9% de la población. También se encontró que existe correlación inversa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral del Personal del CAR Renacer.

Palabras Claves: estrés laboral, satisfacción laboral, calidad de atención.

Abstract

Today it is considered that the level of job stress and job satisfaction affect the quality of care and service provided by an institution or center, it becomes more important when you consider that those receiving such care and services are disabled at-risk and vulnerability. This research aims to determine the correlation between job stress and job satisfaction variable staff in residential care Renacer and to analyze its dimensions, with the ultimate aim of suggesting changes to reduce stress levels and improve the level of satisfaction the staff, conditions that will provide care and quality service, guaranteeing quality of life of people housed in the CAR Renacer.

The research is descriptive, has a quantitative approach, is not experimental, cross-sectional and correlational design responds to. It was conducted in a population of 68 CAR Renacer workers. To measure work stress scale was used ILO - WHO adapted to CAR Renacer staff and to measure job satisfaction survey of Health Personnel, Ministry of Health adapted for this same population was used. Among the results it was obtained regarding workplace stress: the level is low at 51.5%, 42.6% medium and high in 5.9% of the staff working in the CAR; regarding job satisfaction: low was obtained in 60.3% average at 36.8% and high in 2.9% of the population. We also found that there is an inverse correlation between job stress variables and job satisfaction staff CAR Renacer.

Keywords: job stress, job satisfaction, quality of care.

I. Introducción

El estado peruano a través la Ley 29973, establece el marco legal para fomentar y favorecer la protección y realización, en las mismas condiciones y oportunidades de igualdad, a las persona con discapacidad, realizando acciones necesarias para garantizar su desarrollo, participación, inclusión en los diferentes aspectos (política, económica, social, cultural). (Ley General de la Persona con Discapacidad, 2018, pág. 1) Dada la vulnerabilidad, abandono y riesgo de alguna parte de la población en el país, el estado ha creado centros de atención residencial (CAR) que son el lugares que albergan niños(as), adolescentes, adultos, adultos mayores con y sin discapacidad, para brindarles resguardo y atención en todas las áreas de acuerdo a sus necesidades, favoreciendo buen trato, seguridad, impulsando la reinserción familiar y social. (Ley General de Centros de Atención Residencial de niñas, niños y adolescentes, 2016, pág. 1) El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con su dependencia INABIF, de la Unidad de Servicios de Protección a las Personas con Discapacidad (USPPD), creó el Centro de Atención Residencial Renacer (CAR), cuyo perfil de atención es personas adultos con discapacidad intelectual asociada a otros trastornos, en estado de abandono y riesgo social; el CAR Renacer, es un lugar donde viven 100 adultos, varones y mujeres entre 18 y 60 años, con discapacidad intelectual (leves, moderados, severos y profundos) asociados a otros trastornos, en estado de abandono y riesgo social y tiene por finalidad brindar atención integral a todos sus habitantes, a quienes en adelante denominaremos residentes. Los residentes llevan a cabo múltiples actividades durante el día y es el personal que aquí labora, quien asume la responsabilidad de la ejecución y cumplimiento de las mismas: alimentación, vestido, higiene, sueño, cuidado personal, salud, promoción, participación e inclusión en actividades formativas (educativas, deportivas, laborales y lúdicas), que buscan favorecer condiciones óptimas de vida a los residentes, quienes al tener pocas probabilidades de inclusión familiar, se promueve una inclusión socio laboral. Para lograr que los residentes alcancen los estándares de calidad de vida deseados para todo ser humano, se requiere del compromiso y disposición del personal que labora en el CAR, cada uno desde sus funciones y responsabilidades, así como desde su perfil técnico y profesional. Conocedores que el CAR Renacer se constituye como tal, ante la necesidad de recuperar a un sector de la población cuyos derechos se encuentran vulnerados,

que funciona dentro de un espacio cuya infraestructura no está acondicionada para vivienda, que por sus características sensoriales, motoras, intelectuales y mentales los residentes requieren de un estado de alerta mayor (al que demanda una persona sin discapacidad) por parte del personal, que por su estado de salud son muy vulnerables, de riesgo y medicación permanente, que los recursos humanos actuales no son los suficientes, que la capacidad atendida sobrepasa a la capacidad instalada, entre otras características del CAR; se considera para efectos de esta investigación que algunas o varias de las situaciones mencionadas pueden estar generando estrés en los trabajadores y, que la satisfacción no sea el ideal, generando esto un desmedro en la calidad de atención que vienen recibiendo los residentes y condicionando situaciones que afectan el desempeño de los trabajadores del CAR. Por tanto, el presente trabajo de investigación se realizó en el CAR Renacer, dependencia de la unidad de discapacidad (USPPD) del INABIF del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable y busca demostrar que estrés laboral afecta la satisfacción laboral lo que repercute significativamente en la atención que reciben los residentes.

Luego de la búsqueda y revisión bibliográfica debo mencionar la falta de documentos de investigación específicos al trabajo en centros de atención residencial u otros similares (casas, residencias, entre otros); así como datos que se puedan considerar respecto a estrés o satisfacción en el trabajo, atención e interacción con personas con discapacidad. Frente a esta realidad se considera como antecedentes algunas investigaciones que hacen referencia a las variables del presente estudio de investigación y que en algunos casos se aproximan al ámbito sanitario y educativo, ello bajo el enfoque que en ambos casos se trabaja con seres humanos e involucra un mayor nivel de responsabilidad y compromiso por parte del personal.

Según Quispe (2016), en Perú, Universidad Autónoma del Perú, a través de un estudio descriptivo, transversal, no experimental, donde utilizó la escala de la OIT y la OMS y la escala Palma, en 168 personas, los resultados demuestran que existe asociación entre estrés y clima laboral, teniendo el 87,50% bajo nivel de estrés y 44,05% un favorable clima laboral, finalmente demostró que hay asociación de estrés con clima laboral, afectando considerablemente el rendimiento en los quehaceres laborales (pág. 4).

Visitación (2016) investigó respecto a estrés y satisfacción en el trabajo en trabajadores del MNEDU, en Perú, Universidad César Vallejo, estudio de corte transversal, correlacional, no experimental, tipo prospectivo, explicativo, se realizó en 60 trabajadores, se aplicó 2 cuestionarios de 19 ítems cada uno, se buscó medir satisfacción laboral (condiciones de trabajo y motivación) y estrés laboral (nivel de organización), valoró las respuestas según escala de Likert; obteniendo niveles medios tanto para satisfacción y estrés laboral, concluyendo que se evidencia vínculo entre satisfacción y estrés en el trabajo. (pág. 11).

De La Cruz (2018) investigó respecto a estrés en el trabajo y el desempeño en un Hospital de Carhuaz, Ancash, Perú; universidad San Martín de Porres, fue un estudio analítico, observacional, transversal, cuantitativo y prospectivo, para conocer desempeño laboral se utilizó una guía del MINSA, para estrés en el trabajo el Inventario Maslach, en 92 trabajadores, luego del procesamiento encontró que la mayoría de trabajadores tiene regular desempeño profesional (42,4%) frente a un alto nivel de estrés (47,9%), concluyendo que existe relación significativa de desempeño profesional con estrés laboral (pág. 10).

Sánchez (2017) realizó un estudio para conocer la prevalencia de estrés en el trabajo y las condiciones asociadas en trabajadores asistenciales del SAMU - IGSS, en el 2017, en Perú, UNMSM, fue cuantitativa, transversal, observacional, analítico, se aplicó un cuestionario de generalidades y el de Siegrist y Meter, se realizó en 99 trabajadores, entre los resultados se obtuvo que el 68% del personal asistencial evidencia estrés laboral, es decir hay una alta prevalencia; también se evidencia que el estrés guarda relación con el tiempo de experiencia laboral, con la edad y con el número de atenciones (pág. 8).

Chávez (2016) realizó un estudio para conocer cómo el desempeño docente se ve influenciado por el estrés en una institución educativa privada de Trujillo, en el 2015, Perú, Universidad Nacional de Trujillo, fue descriptivo, transversal, no experimental, para medir estrés utilizó un cuestionario, en el análisis estadístico demostró la asociación entre desempeño y estrés en el trabajo de los docentes; se aplicó a todos los docentes (51), se obtuvo como resultados para estrés laboral: actividades laborales e interacción con el alumnado 72.5%, interacción con las familias 60.8%, conflictos y funciones no delimitadas 51%, interacción con otros docentes 56.9% y 80.4% en clima institucional. Para factores del

desempeño se obtuvo: permanencia y estabilidad 54.9%, objetivos claros 70.6%, condiciones laborales 86.3%, actividades para crecimiento del docente 52.9%, reconocimiento 47%. Finalmente obtuvo que el desempeño es afectado considerablemente por el estrés laboral con un nivel medio de 88.6% (pág. 8).

Bedoya, Carrillo, Severiche, Espinosa (2018) investigó la asociación de algunos elementos del trabajo con la satisfacción en docentes del nivel de educación superior, en el 2017, en Colombia, fue un estudio descriptivo e inferencial, como instrumento se usó la encuesta de Meliá y Peiró, se trabajó con 100 profesores, el chi-cuadro determinó algunos elementos que influyen en la satisfacción, teniendo que salario, espacio físico son determinantes; también existe relación entre nivel académico y factores de participación y supervisión, el cargo y factores de ambiente físico, prestaciones y la edad (pág. 2).

Navarro, López, Heliz, Real (2018) realizaron un estudio para conocer cómo afronta el personal, que trabaja con niños propensos a exclusión por parte de la sociedad, el estrés laboral, en el año 2018, en España, Universidad Alicante España, utilizó el cuestionario de afrontamiento para adultos, el test para el síndrome de quemarse y otro de riesgos psicosociales y un cuestionario para obtener datos sociodemográficos y laborales, la muestra fue 113 trabajadores que intervienen con menores de riesgo. Los resultados muestran que el 73% del personal de salud y educación estatal, manifiestan tiempos insuficientes para realizar un óptimo trabajo, siendo esta una de las causas para generar cansancio, frustración u otros similares frente a la tarea laboral; otro de los hallazgos es que el 76% presenta dificultad para organizar sus horarios y tiempos de descanso, lo que afectaría el estado de salud físico y emocional; el apoyo entre pares y la accesibilidad a quienes tienen cargos superiores también han sido determinante en el cumplimiento satisfactorio de las tareas laborales. Finalmente concluyen que las personas que trabajan con niños de riesgo, están propensas a tener problemas de salud a nivel físico, psíquico y social, siendo esto es determinante en las decisiones y acciones en sus tareas laborales (pág. 69).

Soto y Gonzáles (2018) realizaron una investigación acerca del desgaste que sufren los trabajadores vinculados a la atención de infantes y el vínculo con la satisfacción en el trabajo, en España, Universidad de Huelva, el estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal, usaron para satisfacción laboral el test de

Font Roja y el Maslach Inventory para medir burnout, se aplicó en 194 personas, no hubo resultados que denoten trabajadores con síndrome de burnout, presentan altos niveles de realización personal y bajos de cansancio emocional; con respecto a satisfacción laboral se obtuvo resultado negativo en la percepción de competencia profesional y alto nivel en monotonía laboral (pág. 81).

Carrillo, Ríos, Escudero, Martínez (2018) investigaron para determinar que componentes desencadenan estrés laboral en enfermeros(as) de un hospital, evaluando la interacción entre los mecanismos demanda, control y apoyo, en el 2017, en España, Universidad de Murcia, en una investigación de corte transversal y observacional, en 38 enfermeros(as), se utilizó el cuestionario Job Content Questionnaire (adaptado para personal de enfermería). Luego del procesamiento de la información los autores concluyen que existe un considerable nivel de factores estresores, siendo uno de los principales, el poco apoyo social por parte de los superiores (pág. 304).

Párraga, González, Méndez, Villarín, León (2018) realizaron una investigación respecto a la percepción de estrés vinculado a la satisfacción en el trabajo y burnout en trabajadores asistenciales del primer nivel de atención, en España, en Universidad de Castilla, La Mancha, fue un estudio transversal, observacional, descriptivo, se realizó en varios centros, considerando a profesionales de la salud, siendo un total de 1658, los participantes en el estudio; luego del análisis estadístico y las respectivas pruebas se obtuvo que el 20% del personal que labora en atención primaria presentaban burnout, teniendo que la categoría de despersonalización alcanza niveles elevados, pues se evidenció que los trabajadores que presentan burnout tienen mayor puntaje en la variable de estrés y menor puntaje en satisfacción laboral; otra categoría que tiene asociación con el burnout es la cantidad de atenciones por turno, el no tener la responsabilidad o tutoría de personal (pág. 51).

Para efectos del presente trabajo debemos conocer algunos conceptos y otros relacionados a las variables del presente estudio.

Marulanda, (Marulanda, 2007) conceptualiza al desbalance que percibe el trabajador entre las circunstancias del trabajo y las capacidades/ habilidades y expectativas con las que cuenta como estrés laboral. Ortega, Reidl, (Hernández, Ortega, & Reid, 2012) señalan que estrés laboral ocurre cuando las habilidades

de la persona no se ajustan a los requerimientos del puesto de trabajo; refiere estrés laboral como un factor de conflicto psicosocial para la salud con significativas repercusiones en lo económico y social. Ivancevich, Matteson, Villegas, Vivas, (Ivancevich, Matteson, Villegas, & Vivas, 1992) plantean el estrés, como un proceso normal, que permite adaptarse, puede ser: eustres (estrés positivo, nos permite funcionar dentro de los límites, facilita buen desempeño, que niveles moderados de estimulación son asociados con rendimiento eficiente); distrés (estrés negativo, conlleva a fatiga aguda, bajo rendimiento, puede generar pérdida de trabajo, puede generar enfermedades llamadas psicosomáticas); Es necesario también, revisar algunos modelos respecto a estrés laboral para luego enmarcar la investigación en uno de los mismos.

Modelo de Robert Karasek y Töres Theorell, relaciona demanda, control y apoyo, manifiesta que cuando el trabajador no puede responder o responde por debajo de lo esperado a las demandas del trabajo, ocurrirá una percepción negativa respecto a él mismo; considerando demanda cómo el grado de complejidad, el nivel de alerta, entre otros afines a la actividad, sostiene que al aumentar el componente presión del tiempo la carga mental también se incrementa; control hace referencia a la capacidad e independencia del trabajador para tomar acciones y decisiones frente a las exigencias del puesto laboral. Por otro lado cuando el trabajo genera demandas específicas al trabajador, se convierte un desafío y oportunidad de aprendizaje, si la persona tiene la oportunidad de incorporar nuevos aprendizajes, usar sus habilidades y destrezas para dar respuesta al desafío laboral, podrá responder con éxito a la demanda; por el contrario, si la persona tiene muchas exigencia laborales y pocas posibilidades de decisión y uso de sus habilidades y destrezas, ocurrirá demandas que superan el control que puede llegar a tener la persona sobre su trabajo, generando carga emocional negativa, por hallar un desequilibrio entre lo esperado y lo real, generando problemas de salud; el apoyo se transforma en una red de relaciones sociales (compañeros, superiores) del trabajador en su ámbito laboral, permite establecer un sistema de defensa ante las exigencias laborales, favorecer su estado salud y adquirir nuevos conocimientos, favorecer patrones de afrontamiento y comportamiento productivo, tener una mirada positiva de sí

mismos, potenciar su identidad, desde el aporte de cada trabajador. (Marulanda, 2007, págs. 19-23)

Modelo de Johannes Siegrist, habla del desbalance, esfuerzo y recompensa, se fundamenta en la importancia del trabajo para las personas, puesto que éste da la oportunidad de sentirse útil, de tomar acciones y decisiones, de ser valorado, sentirse parte de un grupo importante para él, lo que permite generar autoconfianza en sí mismo, mejorar el autoestima de la persona, permitiendo un mejor funcionamiento del grupo. Tiene como componentes el esfuerzo y la recompensa; el trabajo consiste en un intercambio de respuestas satisfactorias a exigencias laborales para obtener una retribución (dinero, estatus, estima); si esta retribución no ocurre se activa una alerta, que genera temor, ansiedad, inseguridad, preocupación, teniendo repercusiones negativas en la salud de la persona.

Para estrés laboral utilizaremos la definición de Marulanda (2007) que es el desbalance que percibe la persona entre las exigencia laborales y sus habilidades, características, destrezas y expectativas; se considerará a Robert Karasek y Töres Theorel, para analizar y comprender el nivel de estrés del personal del CAR, ello por las características del centro, tipo de atención y características de la población que se atiende, las altas demandas laborales, que significa el atender y/o abordar personas con discapacidad (atención de sus necesidades básicas: alimentación, vestido, higiene, desplazamiento, control de esfínteres, de salud, de educación, laborales, de recreación, de rehabilitación, entre otras), y el bajo control que podría tenerse para responder a las mismas debido a las características de la población (personas adultas con discapacidad intelectual asociados a otros trastornos motoras, sensoriales, perceptuales, cognitivas, entre otras), generando incomodidad, fastidio, malestar en la personas, viéndose afectada su salud y la atención que brindan a las personas con discapacidad (residentes); el componente apoyo social cobra relevante importancia en el CAR, donde el trabajo diario se realiza en grupos de trabajo de 4 a 8 personas, en contacto directo y permanente con los residentes. Se utilizará las dimensiones propuestas por la Organización Internacional del Trabajo en su cuestionario, las mismas que se conceptualizan luego de la revisión de varios autores:

Clima organizacional, según Schneider, Ehrhart, Macey, Zedeck (Schneider, Ehrhart, Macey, & Zedeck, 2011) hace referencia a la percepción de los trabajadores de las características básicas y trascendentales del trabajo (las políticas institucionales, los procedimientos utilizados, entre otros). Estructura organizacional, según Storer quien se refiere al patrón establecido de relaciones entre componentes o partes de una organización. (Torres, 2008, pág. 345). Territorio organizacional, Schultz, Pecina, Penide (2002) manifiestan que es la idoneidad del ambiente laboral en términos de eficiencia, seguridad y comodidad. Tecnología, ayudas o estrategias técnicas necesarias para una tarea o actividad (Real Academia Española, 2018). Según Ares (2008) podemos considerar otras dimensiones: influencia del líder, como la capacidad de influir sobre el trabajo del compañero, apoyando para alcanzar sus metas profesionales; falta de cohesión, es el hecho de dejar de contribuir, interesarse, comunicarse, colaborar, participar, respetarse, escucharse; respaldo del grupo, es la mutua influencia y apoyo en las actividades del grupo, con apoyo mutuo hacia los logros personales (págs. 167,172,173).

Para la variable satisfacción laboral se cita a Ruíz (2014) quien reúne varios autores que definen nuestra variable. Jiménez (2010) plantea dos perspectivas: condición vinculada a las emociones y actitudes frente al trabajo, y producto de la comparación entre lo que se espera y necesita con lo que el trabajo ofrece realmente. García (2010) coincide con Jiménez, cuando plantea que satisfacción en el trabajo tiene varios componentes que la determinan; así pues las características propias de cada persona, las características del trabajo y puesto, la organización, el grupo. Orcajada (2011) plantea que está relacionada con las demandas de cada trabajador, con el clima laboral y por el bienestar que percibe la persona.

La actitud y disposición para el trabajo como satisfacción, tiene que ver con la condición de sentirse satisfecho en el puesto laboral, con las tareas que ejecuta (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012, págs. 11-13). Refiere Palma (2000), como la apertura para ejecutar las actividades o tareas laborales, desde sus experiencias previas, tiene que ver con la disposición de la persona, la posibilidad de crecimiento y desarrollo (laboral, económico, social, personal), las condiciones del puesto laboral, la interacción con el grupo (compañeros y autoridades), la

gestión y administración del lugar. Chiang, Salazar, Martín, Núñez (2011) mencionan a Schneider para explicar que satisfacción es resultado de la interacción de varios componentes en una institución, y que es determinante para el bienestar de los trabajadores. Ruíz (2014) menciona a Pérez (2002) quien refiere que el trabajador satisfecho va a sumar, es proactivo, creativo, busca soluciones, modifica situaciones desagradables para superarlas, motiva al grupo, es capaz de comunicarse positivamente con los demás compañeros o autoridades.

Debemos mencionar que la variable en mención es necesaria e importante en todo ámbito laboral; puesto que garantiza el bienestar de los trabajadores, brinda estabilidad, seguridad y confianza al grupo, permite una organización, sistematización y gestión favorable a nivel institucional. Son estas las razones para proponer el estudio en el centro de atención residencial Renacer, dependencia de INABIF, pues de la calidad de trabajo de cada uno de sus trabajadores, depende el bienestar integral de los residentes que reciben sus cuidados y atenciones.

Fernández y otros (1995) manifiestan que la calidad del servicio brindado depende del nivel de agrado y satisfacción del personal. Esta consideración se puede ampliar y tomarlo como referencia para la investigación considerando que de la satisfacción de los trabajadores (cada uno desde su función y responsabilidad) depende la calidad de atención que reciben nuestros usuarios, en este caso residentes.

Tomando como base a Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) y Ruíz (2014), encontramos modelos teóricos para satisfacción laboral:

Teoría higiene motivacional o de Herzberg, menciona la presencia o ausencia de componente asociados a la satisfacción o insatisfacción en el trabajo; componentes motivacionales, aquellos intrínsecos a la actividad laboral, fuentes de satisfacción (tareas realizadas, el ser reconocido, el desarrollo personal y laboral, entre otras); componentes de higiene, son aquellos que no están presentes, causan insatisfacción, no están directamente relacionados con el trabajo (organización, sistematización, gestión de la organización, interacción con el grupo, remuneraciones, estabilidad).

Teoría propuesta por Dawes del ajuste en el trabajo, manifiesta que mientras más afinidad existe entre las habilidades del trabajador (destrezas, manejo teórico y práctico, conocimientos previos) con las demandas de las actividades y tareas, se tiene una alta probabilidad de buen desempeño del trabajador; considera que mientras más congruencia exista entre los refuerzos recibidos y lo que el trabajador busca satisfacer, su desempeño será satisfactorio; esta condición de conformidad o no conformidad, será determinante para la continuidad en un puesto laboral y la sensación de bienestar en el puesto.

Teoría propuesta por Locke de la discrepancia, quien sostiene que la sensación de bienestar resulta de la valoración de una tarea o actividad asignada en el trabajo, denominándose satisfacción (siempre que éste logro sea coherente con los valores del trabajador); por el contrario; cuando hay una sensación de incomodidad, desagrado frente a la valoración de la tarea o trabajo realizado, se considera insatisfacción (los resultados no son coherentes con los valores que busca alcanzar el trabajador).

Teoría de Quarstein, McAfee y Glassman, de eventos situacionales, mencionan que satisfacción es producto de varios aspectos, características y situaciones alrededor del puesto laboral o tarea asignada (remuneraciones, horarios, posibilidad de crecimiento, autonomía, entre otras); consideran eventos situacionales como aquellas situaciones no consideradas antes, positivas o negativas que se presentan en el momento (averías, imprevistos, ejecución de tareas en tiempos menores al estimado, colaboración o participación del grupo).

Para efectos del estudio se utilizará la definición de satisfacción laboral de Edwin Locke, quien sostiene que es la sensación de bienestar resultante de la valoración de una tarea o actividad asignada en el trabajo (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012), la adecuaremos a la definición de Palma (2000) como la apertura y disposición para ejecutar las actividades o tareas laborales, y que depende de varios aspectos y circunstancias que determinan el nivel de satisfacción; analizaremos la satisfacción desde el modelo de higiene motivacional (Herzberg), pues plantea componentes, situaciones y circunstancias asociadas a la satisfacción o insatisfacción laboral. En el CAR se considera los componentes motivacionales, como fuentes de satisfacción (las actividades y tareas realizadas con los residentes, el ser reconocido por el grupo y autoridades, el tener la

posibilidad y facilidades para el desarrollo personal, entre otras); componentes de higiene, son aquellos ausentes, que determinan insatisfacción, pero que no están directamente relacionados con el trabajo (falta de organización y sistematización para los procedimientos, grupo con diferentes intereses, remuneraciones, poca estabilidad, el riesgo permanente), todos los factores mencionados como ejemplos de fuentes de satisfacción y/o insatisfacción se encuentran presentes y se pueden valorar en el CAR Renacer. Como dimensiones de satisfacción, se utilizaron las consideradas por el Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. (2002) que recogió datos respecto a la impresión del personal en relación a su puesto laboral, determinando satisfacción o insatisfacción; la conceptualización de las dimensiones en el estudio fueron las mismas y a continuación se detallan:

Trabajo actual, espacio asignado para la tarea o actividad laboral, capacidad de actuar y decidir, posibilidad de usar habilidades y destrezas, consideración por el puesto y/o actividad realizada, rapport. Trabajo en general, se hace referencia a aquellas tareas en las que el trabajador pone en práctica sus habilidades, destrezas y conocimientos, está inmersa toda la población laboral, tiene que ver con la organización del trabajo en general y de las actividades particulares. Interacción con el jefe inmediato, valora la relación que tiene el personal con quien es el líder, quien coordina o direcciona las actividades o tareas. Oportunidades de progreso, se refiere a las condiciones que permiten al trabajador desarrollarse en varios aspectos. Remuneraciones e incentivos, es la retribución económica, reconocimiento u otros que tiene el trabajador a cambio del cumplimiento de sus actividades y tareas. Interrelación con sus compañeros de trabajo, hace referencia a la dinámica e interacción entre los trabajadores. Ambiente de trabajo, tiene que ver con la identificación y el sentirse parte de la organización, la manera de dar y recibir los mensajes, instructivos y otros, la capacidad y asertividad al decidir tanto personal o en grupos de trabajo.

Luego de la revisión teórica de variables, modelos, dimensiones, características de la población y centro de atención residencial (CAR), surge la necesidad de formular el problema de la presente investigación; así pues, se plantea como general: ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer? y como problemas específicos: ¿Cómo es la

correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?, ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?

Esta problemática surge frente a la necesidad de reivindicar en todos los aspectos a la persona con discapacidad, más aun a aquellas que se encuentran en estado de vulnerabilidad y abandono, se hace imprescindible garantizar su óptima calidad de vida, ello implica proporcionarles una atención oportuna y de calidad, que busque la mejora y/o mantenimiento de sus funciones, habilidades y destrezas, acción que repercutiría significativamente en su estado de salud, favoreciendo en aquellos que por sus características lo permitan, una inclusión social, laboral y económica, generando una reducción del gasto que el estado viene realizando en esta población. Bajo este contexto cobra especial relevancia aquellas personas que tienen bajo su responsabilidad brindar atención integral y garantizar el bienestar de los residentes en estado de vulnerabilidad y abandono; de allí surge la necesidad, que los trabajadores que atienden y/o abordan a esta población cuenten con adecuados niveles de satisfacción frente a la labor que realizan, eliminando factores que pudiesen resultar estresores y generar alteraciones en el estado de salud física y emocional, lo que se evidencia en la falta de interés por cumplir sus actividades y responsabilidades, en las faltas y tardanzas, así como en los descansos médicos producto de situaciones poco favorables generadas en el centro de labores. La presente investigación buscó identificar correlación de estrés y satisfacción laboral, analizar explicaciones que permitan entender la

correlación, para luego proponer estrategias de mejora si fuese el caso. El principal beneficio que plantea la investigación es el de favorecer una atención oportuna y de calidad a los residentes albergados en el CAR Renacer, siempre que su personal reduzca al mínimo los factores que condicionan el estrés laboral y que logren mayores niveles de satisfacción frente a la labor que desempeñan. Por ende la presente investigación contribuye identificando dificultades y falencias laborales presentes en el CAR Renacer y procura propuestas para lograr mayores niveles de satisfacción laboral del personal, lo que garantiza una atención de calidad para los residentes con discapacidad; la investigación puede trascender a otros centros de atención residencial del INABIF, lo que nos permitiría, de acuerdo a los hallazgos, generar políticas en bien del personal buscando mejorar las condiciones laborales, disminuyendo los factores estresores encontrados y procurando una mayor satisfacción frente a la labor que realizan, acciones que permitirían asegurar la calidad de atención que recibirá un residente en estado de abandono y riesgo social, albergado en un CAR de INABIF.

Para la realidad descrita, planteamos hipótesis, necesarias de afirmar o descartar luego del procesamiento de la información, así tenemos como general: existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer; como hipótesis específicas: existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, y finalmente, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción

laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.

Entre los objetivos propuestos para el estudio, tenemos como general: determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer; como específicos tenemos: determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015, determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015 y determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.

II. Método

2.1. Tipo, diseño de la investigación, operacionalización de variables

Basándose en la revisión bibliográfica de Hernández, Fernández, Baptista (2014) y Arbaiza(2014) la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, pues se usa la información obtenida para aceptar o rechazar las hipótesis basándonos en cálculos numéricos y procesamiento estadístico.

La investigación es de tipo descriptiva correlacional, pues describe frecuencias y características importantes, busca y comprueba la correlación entre las variables. Mide el nivel de correspondencia entre las variables, procura identificar el vínculo de estrés y satisfacción en el trabajo en un momento determinado.

Es de diseño no experimental transeccional. Manifiesta Hernández, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) que ocurre cuando no se manipula deliberadamente las variables, por lo tanto se observan los eventos en su contexto original, natural. De corte transversal o transeccional, pues recopila los datos en un solo momento. En la investigación se tiene como variable independiente estrés laboral del personal del car renacer cuya definición conceptual hace referencia al desequilibrio que percibe la persona entre las condiciones o exigencias laborales y la posibilidad de responder a las mismas según habilidades y destrezas, considerando si se ajusta a lo esperado según su perspectiva; la definición operacional hace referencia a la percepción de los trabajadores del CAR Renacer sobre el nivel de carga emocional negativa que generan las actividades que realizan durante su jornada laboral. Como variable dependiente se tiene satisfacción laboral del personal del CAR Renacer donde como definición conceptual se considera la sensación de bienestar resultante de la valoración de una tarea o actividad asignada en el trabajo, la apertura y disposición para ejecutar las actividades o tareas laborales, y, que depende de varios aspectos y circunstancias que determinan el nivel de satisfacción; como definición operacional se considera la percepción de los trabajadores del CAR Renacer respecto a la sensación de bienestar y placer que generan las actividades que desarrollan durante su jornada laboral y el resultado de las mismas.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Dimensión	Escala de medición	Indicadores	Ítems	Valoración	
ESTRÉS LABORAL	Clima Organizacional	Ordinal	Nivel de información	1,2,3,4	1. Si la condición nunca es fuente de estrés.	
	Estructura Organizacional		Número de documentos	5,6,7,8	2. Si la condición RARAS veces es fuente de estrés.	
	Territorio Organizacional		Nivel de autonomía	9, 10,11	3. Si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.	
	Tecnología		Cantidad de materiales y equipos	12,13, 14	4. Si la condición algunas veces es fuente de estrés	
	Influencia del Líder		Actividades para el personal	15, 16, 17, 18	5. Si la condición frecuentemente es fuente de estrés.	
	Falta de Cohesión		Actividades pendientes	19,20, 21, 22.	6. Si la condición generalmente es fuente de estrés.	
	Respaldo del Grupo.		Actividades ejecutadas	23, 24, 25.	7. Si la condición siempre es fuente de estrés.	
Variable Dependiente	Dimensión	Escala de medición	Indicadores	Ítems	Valoración	
SATISFACCIÓN LABORAL	Trabajo Actual	Ordinal	Forma de desempeño	1, 2, 3, 4.	1. Totalmente en desacuerdo con la opinión. 2. Pocas veces de acuerdo con la opinión. 3. Indiferente con la opinión. 4. Mayormente de acuerdo con la opinión. 5. Totalmente de acuerdo con la opinión.	
	Trabajo en General		Nivel de adaptación	5, 6, 7.		
	Interacción con el Jefe Inmediato		Nivel de consideración	8, 9, 10, 11, 12.		
	Oportunidades de Progreso		Número de capacitaciones	13, 14.		
	Remuneraciones e Incentivos		Proporcional	15, 16.		
Interrelación con sus compañeros de trabajo.	Tipo	17, 18.				
Ambiente de Trabajo	Características	19, 20, 21, 22.				

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Población

El estudio tiene por característica ser censal, es decir abarca a todos los trabajadores del CAR Renacer, que prestan servicios en las diferentes áreas y se encuentran bajo diversas modalidades de trabajo. Se considera a toda la población cuando se trata de una cantidad reducida para evitar que algún grupo se sienta excluido y que su opinión no cuente (Carrasco, 2015, pág. 306).

La población incluye a 72 trabajadores registrados hasta el mes de mayo 2015. Cabe mencionar que al momento de aplicar los instrumentos, del total de la población 2 se encuentran en periodo vacacional, 2 con descanso médico, por lo tanto se trabajó con una población de 68 trabajadores.

Tabla 2. Trabajadores del CAR Renacer

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	50	69.4%
Masculino	22	30.6%
Total	72	100

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó dos instrumentos, uno para cada variable: la escala de la OIT adaptada al personal del CAR Renacer para estrés, valorando según los parámetros de Likert (del 1 al 7), compuesta por 25 ítems dividido en 7 dimensiones: territorio organizacional, clima organizacional, tecnología, estructura organizacional, respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder; y la encuesta de satisfacción del personal asistencial del MINSa adaptada para el personal del CAR Renacer, encuesta que utiliza la escala de Likert (de 1 al 5) y tiene 22 ítems dividido en 7 dimensiones: interacción con el jefe inmediato, remuneraciones o incentivos, trabajo actual, ambiente de trabajo, oportunidades de progreso, interrelación con sus compañeros de trabajo, trabajo en general. Para ambos

instrumentos se realizó el baremo, luego del procesamiento estadístico se realizaron las operaciones para agrupar y codificar en rangos según los puntos obtenidos, así para estrés laboral se obtuvo nivel alto de 97 a 175, nivel medio de 54 a 96, nivel bajo de 25 a 53; para satisfacción laboral se obtuvo nivel alto de 87 a 110, nivel medio de 52 a 86 y nivel bajo de 22 a 51 (ver anexo 04). Para el análisis de validez, ambos instrumentos fueron validados a través de juicio de experto, por lo que cuentan con el certificado de validez de contenido. Los tres expertos consideraron ambos instrumentos como aplicables sin ninguna observación (ver anexo 06). El análisis de confiabilidad para los instrumentos se realizó en un piloto de 22 personas de otro CAR, trabajadores que atienden y abordan a personas con discapacidad desde sus diferentes funciones y responsabilidades, dicho CAR al igual que el CAR Renacer, pertenece a la unidad de discapacidad (USPPD) del INABIF. Se utilizó el programa estadístico SPSS y se valoró según la consistencia interna alfa de cronbach, que permitió estimar la fiabilidad de los instrumentos que se utilizó en la investigación. Se tuvo como resultado: alfa de cronbach para instrumento de estrés laboral 0,729 y alfa de cronbach para instrumento de satisfacción laboral 0,744 en ambos casos se consideran valores suficientes para garantizar la fiabilidad del instrumento, demostrando consistencia aceptable (ver anexo 05).

2.4. Procedimientos

Para aplicar los instrumentos, se solicitó autorización a la unidad de servicios de protección a las personas con discapacidad (USPPD) de INABIF, para la ejecución de la investigación con la población de dos centros de atención residencial que tiene bajo su jurisdicción, de la misma manera se hizo llegar un documentos a la dirección del CAR Matilde Pérez Palacio donde se aplicó el piloto y a la dirección del CAR Renacer donde se aplicó el instrumento. Posterior a la autorización, en una reunión de capacitación que la población tiene mensualmente, se otorgó un espacio para la explicación, justificación, asesoramiento y aplicación de los instrumentos a la población. En dicha reunión no se contó con toda la población, razón por la cual se decidió explicar y aplicar el instrumento por grupos de trabajo según sus turnos. Los encuestados contaron con tiempo suficiente para el llenado de los instrumentos, luego de completarlos,

lo dejaban en el ambiente de Terapia Ocupacional del CAR Renacer, para aquellos que por motivos diversos no pudieron acercarse, el investigador se acercó a sus puestos de trabajo y las recolectó en un ánfora.

2.5. Métodos de análisis de datos

Luego de codificar los datos y elaborar la matriz de datos para ambas variables, se procedió a analizar la información obtenida usando Software Excel 2013 y el programa estadístico SPSS 21. Se realizó el análisis descriptivo según frecuencias y porcentajes, también se analizó las hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman, pues según Hernández (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) este coeficiente se utiliza para hallar la correlación entre variables de un nivel de medición ordinal, mide dicha correlación y es la evaluación de la intensidad con que dos variables cuantitativas se asocian. Los valores van desde el -1 hasta el +1 pasando por cero (0), cuando los valores obtenidos se acercan a +1 significa que las variables se correlacionan directamente de manera muy estrecha, cuando se acercan al -1 significa que hay correlación inversa de manera muy estrecha y cuando los resultados se acercan o igualan a cero "0" significa que las variables no se correlacionan. Los resultados luego del análisis estadístico se plasmaron en tablas y figuras para que sea más ágil su lectura y comprensión.

2.6. Ética de la Investigación

Para el estudio se ha respetado los fundamentos éticos de autonomía, de no maleficencia, de beneficencia y de justicia. Principio de autonomía, refiere que para efectos de una investigación se debe priorizar los valores, creencias y otros de la población en estudio. A todo el personal del CAR, se le ofreció la información suficiente para que participen, informando acerca de los posibles beneficios, implicancia y trascendencia de su participación, respetando su determinación. Principio de no maleficencia, en la presente investigación respeto a cabalidad, sin dañar y perjudicar a otros, primando el bienestar de la población en estudio; no se vulneró ninguno de los derechos de la población, no se perjudicó a los trabajadores, director del CAR, y/o autoridades de la USPPD del INABIF. Principio de beneficencia: en esta investigación se buscó proponer acciones para eliminar elementos estresores y favorecer condiciones laborales

óptimas del personal; así también nos permitirá trascender los resultados a otros CAR con el objetivo de impulsar el desarrollo y estándares adecuados de vida de la población albergada. Principio de justicia, en la investigación se favoreció un trato equitativo a todos los trabajadores, se dio la misma información y explicación a todos, los instrumentos aplicados fueron de carácter anónimo, todos los trabajadores insertaban, debidamente doblados, en un ánfora sus instrumentos, aun cuando se recogiese en sus puestos de trabajo; el ánfora fue abierta luego que se recogiese todos los instrumentos repartidos y aplicados.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Estrés laboral

Tabla 3. Frecuencia de estrés laboral del personal del CAR Renacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	35	51,5
	Medio	29	42,6
	Alto	4	5,9
	Total	68	100,0

Fuente: Elaboración propia.

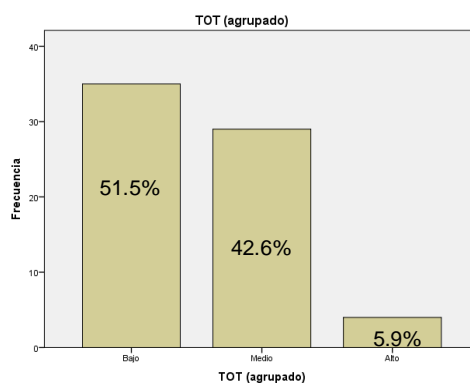


Figura 1. Nivel de estrés laboral del personal del CAR Renacer

La tabla 3 y figura 1 demuestran que los niveles de estrés del personal del CAR Renacer es predominantemente bajo en un 51.5%, medio en 42.6% y alto en un 5.9%; lo que significa que la población se encuentra repartida, si sumamos el nivel medio y alto tenemos el 48.5% de población con niveles de estrés que deben considerarse para mejorar y/o eliminar los factores que condicionan éste estado.

3.1.2. Dimensiones de estrés laboral

Tabla 4. Dimensiones variable independiente estrés laboral del personal del CAR Renacer

Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Clima organizacional	18	26.5	40	58.8	10	14.7
Estructura organizacional	19	27.9	30	44.1	19	27.9
Territorio organizacional	35	51.5	26	38.2	7	10.3
Tecnología	16	23.5	28	41.2	24	35.3
Influencia del líder	35	51.5	25	36.8	8	11.8
Falta de cohesión	33	48.5	30	44.1	5	7.4
Respaldo del grupo	42	61.8	20	29.4	6	8.8

Fuente: Elaboración propia.

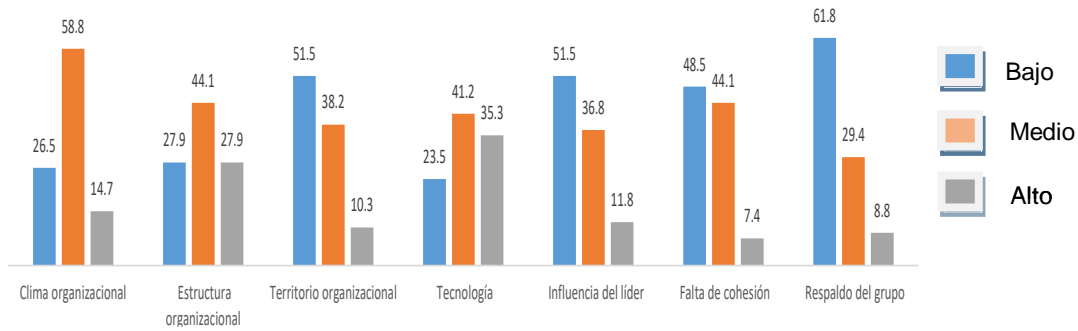


Figura 2. Nivel de estrés laboral según dimensiones del personal del CAR Renacer

La tabla 4 y figura 2 muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de estrés; la dimensión estructura organizacional (44.1%) y tecnología (35.3%) muestran los niveles más altos en el personal, clima organizacional muestra nivel medio con 58.8% de la población, la dimensión respaldo del grupo con un 61.8% muestra el nivel más bajo de estrés.

3.1.3. Satisfacción laboral

Tabla 5. Frecuencia de satisfacción laboral del personal del CAR Renacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	41	60,3
	Medio	25	36,8
	Alto	2	2,9
	Total	68	100,0

Fuente: Elaboración propia.

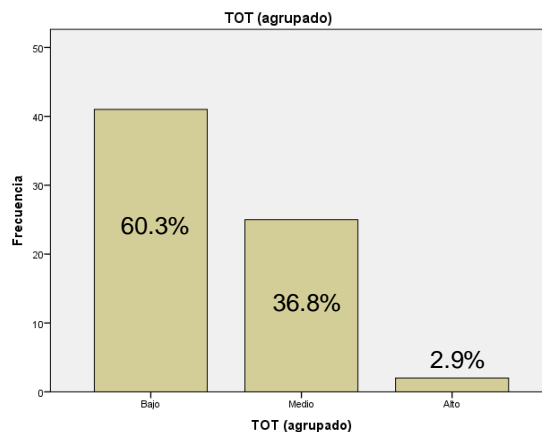


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral del personal de CAR Renacer

La tabla 5 y figura 3 demuestran que el personal del CAR Renacer muestra respecto a niveles de satisfacción: bajo en 60.3%, medio en 36.8% y alto en 2.9% de la población en estudio.

3.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 6. Dimensiones variable dependiente satisfacción laboral del personal del CAR Renacer

Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Trabajo actual	9	13.2	21	30.9	38	55.9
Trabajo en general	14	20.6	24	35.3	30	44.1
Interacción con el jefe inmediato	38	55.9	14	20.6	16	23.5
Oportunidades de progreso	24	35.3	10	14.7	34	50.0
Remuneraciones e incentivos	46	67.6	8	11.8	14	20.6
Interacción con sus compañeros de trabajo	9	13.2	25	36.8	34	50.0
Ambiente de trabajo	18	26.5	25	36.8	25	36.8

Fuente: Elaboración propia.

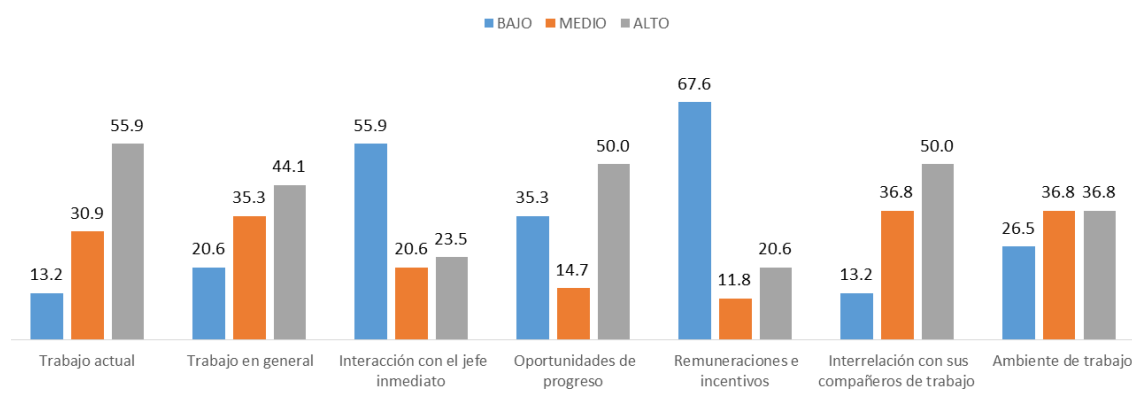


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal del CAR Renacer

La tabla 6 y figura 4 muestran cantidad y porcentaje de las dimensiones de satisfacción; remuneraciones e incentivos alcanza 67.6% e interacción con el jefe 55.9%, reflejando niveles más bajos de satisfacción entre los trabajadores. Interacción con compañeros y ambiente generan nivel medio. Trabajo actual con 55.9% y oportunidad de progreso con 50% generan niveles altos de satisfacción en los trabajadores del CAR Renacer.

3.2. Resultados correlacionales

Para hipótesis general, donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer. Las variables son independientes. ($p \neq 0$)

Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer

			Estrés	Satisfacción
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-,576**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	68	68
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,576**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	68	68

* Sig<0.05

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 muestra Coeficiente de Spearman -0,576, denota que la correlación de estrés y satisfacción laboral es inversa; con nivel de confianza al 95%, se concluye que mientras existe mayor estrés laboral la satisfacción disminuye. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna.

Para hipótesis específicas ocurre lo siguiente: H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y trabajo actual del personal del CAR Renacer

			Estrés	Trabajo actual
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Trabajo actual	Coeficiente de correlación	-,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 8 muestra coeficiente de Spearman -0,423, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión trabajo actual inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión trabajo actual.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y trabajo en general del personal del CAR Renacer

			Estrés	Trabajo en general
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Trabajo en general	Coeficiente de correlación	-,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 9 muestra coeficiente de Spearman -0,425, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión trabajo en general inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión trabajo en general.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral e interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer

			Estrés	Interacción con el jefe inmediato
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,617**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Interacción con el jefe inmediato	Coeficiente de correlación	-,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 10 muestra coeficiente de Spearman -0,617, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión interacción con el jefe inmediato inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión interacción con el jefe inmediato.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidad de progreso del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidad de progreso del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y oportunidad de progreso del personal del CAR Renacer

			Estrés	Oportunidad de progreso
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Oportunidad de progreso	Coeficiente de correlación	-,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 11 muestra coeficiente de Spearman -0,483, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión oportunidad de progreso inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión oportunidad de progreso.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer

			Estrés	Remuneraciones e incentivos
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,391**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68	
	Remuneraciones e incentivos	Coeficiente de correlación	-,391**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
	N	68	68	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 muestra coeficiente de Spearman -0,391, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión remuneraciones e incentivos inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión remuneraciones e incentivos.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con los compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral e interrelación con los compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer

			Estrés	Interrelación con los compañeros de trabajo
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,316**
		Sig. (bilateral)	.	,009
	N	68	68	
	Interrelación con los compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	-,316**	1,000
Sig. (bilateral)		,009	.	
	N	68	68	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 13 muestra coeficiente de Spearman -0,316, denota correlación de estrés con satisfacción dimensión interrelación con los compañeros de trabajo inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés y la dimensión interrelación con los compañeros.

Donde H_0 : no existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p = 0$), H_1 : existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015. ($p \neq 0$)

Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman estrés laboral y ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer

			Estrés	Ambiente de trabajo
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,251*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	68	68
	Ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	-,251*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	68	68

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 14 muestra coeficiente de Spearman -0,251, denota correlación de estrés laboral con satisfacción dimensión ambiente de trabajo inversa. Se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés laboral y la dimensión ambiente de trabajo.

IV. Discusión

Discusión

El estudio tuvo por finalidad determinar la correlación de estrés laboral con satisfacción laboral en el personal del CAR Renacer, así como explorar a través del análisis de las dimensiones los factores determinantes para alcanzar alto, medio o bajo nivel de estrés y satisfacción, para dar sugerencias de mejora que permitan trabajadores con menor nivel de estrés y más satisfechos en su puesto laboral, repercutiendo significativamente en la calidad de atención que reciben las personas con discapacidad albergadas en el CAR.

Las herramientas para recabar información fueron dos: la encuesta de satisfacción en el trabajo del personal asistencial – MINSA, adaptada para el personal del CAR Renacer - INABIF, validada y sometida a confiabilidad de Cronbach; y la escala de estrés de la OIT, adaptada al personal del CAR Renacer- INABIF también validada por juicio de expertos y sometida a confiabilidad de Cronbach. Ambos instrumentos tienen antecedentes de haber sido utilizados en otras investigaciones nacionales e internacionales, obteniendo información confiable y válida.

El análisis de los datos se ejecutó en SPSS, a través de correlación de Spearman por ser un estudio con variables cualitativas ordinales.

Como primer punto, es importante mencionar que después del procesamiento estadístico de la base de datos se obtuvo, del análisis de cada variable que el estrés laboral alcanza su mayor porcentaje (51.5%) en el nivel bajo de estrés, sin embargo en el nivel medio y alto tenemos 48.5% de trabajadores que manifiestan la existencia de factores que están condicionando estos niveles, dada a la mínima diferencia en puntos porcentuales, deben considerarse estos resultados para disminuir y/o eliminar los factores que condicionan estos niveles de estrés laboral y contar con trabajadores en óptimas condiciones de salud y con mayor disposición para asegurar una intervención de calidad. Al analizar estrés en el trabajo se obtuvo que el uso de la tecnología y la estructura organizacional condicionan alto nivel de estrés en parte de la población. La tecnología hace referencia a los procedimientos, instrumentos y/o recursos técnicos utilizados para una tarea en un área específica (Real Academia Española, 2018); haciendo un paralelo en el CAR se podría considerar la falta de recursos como materiales, insumos, instrumentos, equipos y otros necesarios para un abordaje y atención

integral, así como para la elaboración de documentos. La estructura organizacional hace referencia a las relaciones entre componentes y partes de una organización (Torres, 2008), en el CAR se evidencia que estas relaciones están generando nivel alto de estrés en los trabajadores, es decir que los diferentes grupos laborales (dirección, administración, personal de atención permanente, equipo técnico, personal de servicio y mantenimiento) no están empleando estrategias de trabajo que permitan coordinar, articular, informar, involucrarse en las acciones, actividades u otros; según los resultados podría deducirse que se viene trabajando sin considerar a todas las partes como miembros de un todo, necesarias para logro de objetivos como atención integral y óptima calidad de vida de los residentes albergados. Por otro lado la dimensión clima organizacional genera nivel medio de estrés laboral en los trabajadores, estos resultados reflejan que existe un porcentaje de la población que siente o percibe que las políticas y procedimientos que se vienen realizando con respecto a los trabajadores en el CAR Renacer no son los ideales o esperados por los mismos. Como dimensión que genera el nivel más bajo de estrés laboral es el respaldo del grupo, lo que significa que el 61.8% del personal siente confort con los grupos de trabajo al que pertenecen, probablemente se estaría cumpliendo la existencia de mutua influencia y apoyo en las actividades del grupo, con apoyo mutuo hacia los logros personales. (Ares, 2008)

Con los resultados obtenidos luego del procesamiento estadístico respecto a estrés laboral se puede confirmar que el modelo de Robert Karasek y Töres Theorell se ajusta a la realidad del CAR Renacer, como se afirmó anteriormente las altas demandas laborales que involucra el atender y/o abordar personas con discapacidad y el bajo control que podría tener el personal para responder a las mismas, debido a: características de la población, falta de recursos y tecnología, políticas, procedimientos y prácticas aplicadas en el CAR, estaría generando malestar e incomodidad en el trabajador, reflejándose en su estado de salud y por ende en la intervención que realiza a los residentes. También es de considerar que el componente apoyo social juega un papel muy importante pues para ejecutar sus tareas el personal del CAR trabaja en grupos y depende de su organización y dinámica el éxito de las tareas o actividades emprendidas, los

resultados describen que muchos de los trabajadores están conformes con el soporte que tienen de sus compañeros de trabajo.

En segundo para satisfacción laboral se encuentra que tiene mayor porcentaje de la población 60.3% con un nivel bajo de satisfacción, esta cifra requiere de evaluación y análisis, pues se necesita determinar las causas de esta nivel bajo de satisfacción para sugerir e implementar cambios que permitan a este grupo de trabajadores mostrarse más satisfechos en sus puestos laborales; por otro lado aquellos que presentan nivel elevado de satisfacción es 2.9%, demostrándose que es mínima la población que se siente satisfecha con la labor desempeñada en el CAR Renacer. La dimensión remuneraciones e incentivos determina los niveles más bajos de satisfacción laboral (67.6% de la población), seguida de interacción con el jefe inmediato (55.9%). Remuneraciones e incentivos hace referencia a la retribución que recibe la persona a cambio de desarrollar sus actividades o tareas asignadas (Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación., 2002), en este ítem puede ocurrir que los trabajadores del CAR Renacer, a pesar que en su grupo laboral mayoritario (PAP) cuenta con mayor remuneración que sus pares en otros CAR, existe incomodidad por la falta de reconocimiento del trabajo y logros que tienen en el quehacer cotidiano, la falta de sensibilidad y detalles en fechas significativas para el personal, la ausencia de estímulos por destacar en determinadas actividades y circunstancias (el trabajador del mes, el trabajador más puntual, etc.) son algunas de las situaciones que podría considerarse condicionante para un nivel bajo de satisfacción. Con relación a interacción con el jefe inmediato, más del 50% del personal presenta incomodidad y descontento en la interacción de los grupos de trabajo para con la persona que lidera, direcciona, monitorea, da soporte a las actividades, en el CAR se podría considerar específicamente para con los coordinadores de grupos, coordinadores generales y/o director (Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación., 2002). Las dimensiones que generan un nivel medio de satisfacción es la interacción con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo coincidiendo en ambos casos en un 36.8%; considerando que la interacción con los compañeros hace referencia a la manera de relacionarse unos con otros mientras desarrollan sus quehaceres labores,

probablemente ocurre en el CAR, que las interrelaciones se encuentran trastocadas entre el personal en general, es decir entre las diferentes áreas y grupos laborales (PAP con equipo técnico, PAP con personal de servicio, dirección/administración con PAP, dirección/administración con equipo técnico, entre otros); contradictoriamente a lo que ocurre en estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo, pues en este caso hace referencia a los subgrupos de trabajo o turnos que interactúan permanentemente con las mismas funciones y responsabilidades para cubrir las demandas específicas de los residentes en un momento dado. La dimensión ambiente de trabajo que se entiende según la definición como el sentido de pertenecer a una institución u organización es otro factor a considerar pues existe parte de la población que en determinadas circunstancias no se siente parte de la institución, evidencia falta de identificación y compromiso. Entre las dimensiones que generan niveles altos de satisfacción tenemos trabajo actual, lo que implica que 55.9% de la población percibe que tiene autonomía, habilidades e identificación con la actividad que realiza; la oportunidad de progreso también genera nivel alto de satisfacción, se supone que los trabajadores perciben las capacitaciones y talleres que se desarrollan en el CAR y/o INABIF significativos para ellos, pues les permite mantenerse actualizados, favoreciendo retroalimentación continua en bien de las estrategias para un mejor abordaje y para su mejora personal.

Por lo mencionado es el modelo de higiene motivacional o teoría de los dos factores el que responde y se adapta a lo que ocurre en el CAR, los resultados evidencian que existen factores motivacionales como trabajo actual y oportunidades de progreso que permiten sensación de satisfacción y bienestar en un porcentaje de la población; por otro lado, hay dimensiones como las remuneraciones, incentivos e interacción con el jefe inmediato que actúan como factores de higiene ausentes y condicionan niveles bajos de satisfacción en la población.

Como tercer criterio se tiene la verificación de la hipótesis general, se confirmó estadísticamente la correlación inversa de estrés y satisfacción del personal del CAR Renacer, es decir a mayor estrés laboral menor satisfacción laboral, se confirma si disminuimos o eliminamos los factores que condicionan el estrés incrementará la satisfacción en el trabajo; a su vez ocurre que si mejoramos los

componentes que determinan satisfacción disminuiríamos el estrés frente a las actividades laborales del personal.

Finalmente se tiene suficiente evidencia para confirmar la correlación inversa de estrés laboral con las dimensiones de satisfacción. Se observa que predomina la correlación inversa fuerte en la dimensión interacción con el jefe inmediato y que no se encontró correlación inversa fuerte con la dimensión ambiente de trabajo. Frente a esta realidad se establece la necesidad de abordaje e intervención de todas las dimensiones de satisfacción laboral. Los resultados permiten proponer orientación y entrenamiento en técnicas que permitan a los trabajadores el manejo de circunstancias que puedan desestabilizarlo emocionalmente, alterar su tranquilidad y confort; estas acciones estarían dirigidas a favorecer trabajadores con mayor disposición y motivación para realizar sus actividades, cumplir sus funciones, trabajar en equipo, mejorar canales de comunicación, sintiéndose menos estresados y más satisfechos en sus puestos laborales, lo que indiscutiblemente se vería reflejado en la atención de calidad y oportuna que recibirían los residentes del CAR Renacer.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: la correlación de estrés laboral con satisfacción laboral del Personal del CAR Renacer es inversa. Predomina bajo nivel de estrés en el 51.5% de la población y bajo nivel de satisfacción en el 60.3% de la población.

Segunda: la correlación de estrés laboral con satisfacción dimensión trabajo actual es inversa. El 55.9% de trabajadores presenta nivel alto de satisfacción en esta dimensión.

Tercera: la correlación de estrés laboral y satisfacción en trabajo en general es inversa. El 44.1% de los trabajadores demuestra nivel alto de satisfacción en esta dimensión.

Cuarta: existe correlación inversa fuerte de estrés laboral con satisfacción en interacción con el jefe inmediato. La dimensión presenta nivel bajo de satisfacción en 55.9% de la población.

Quinta: existe correlación inversa fuerte de estrés laboral con satisfacción en oportunidades de progreso. La dimensión tiene nivel alto de satisfacción en 50% del personal.

Sexta: se tiene correlación inversa fuerte de estrés laboral con satisfacción en remuneraciones e incentivos. La dimensión genera nivel bajo de satisfacción en 67.6% del personal.

Séptima: la correlación de estrés laboral con satisfacción en interrelación con los compañeros es inversa. La dimensión presenta nivel medio de satisfacción en 36.8% de la población.

Octava: no se comprobó correlación inversa fuerte de estrés laboral con satisfacción en ambiente de trabajo. La dimensión presenta nivel medio de satisfacción en 36.8% de la población.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Frente a los resultados se debe considerar el abordar los factores hallados como estresores y que condicionan malestar e insatisfacción en el personal; asimismo se debe tomar acciones frente a las dimensiones que condicionan niveles bajos y medios de satisfacción.

Es necesario reforzar y/o mantener el nivel de autonomía que tiene el personal para el cumplimiento de las labores, actividades, tareas u otros encomendados, permitiendo práctica de habilidades y destrezas (personales y de grupo), potenciando su capacidad de organización. La formación y capacitación (intra y extra muros) es otro factor importante, dar las facilidades siempre que no altere la dinámica de trabajo, que no se perjudique a los residentes, ni compañeros de trabajo; establecer convenios con instituciones, favorecer pasantías o rotaciones con la finalidad de conocer otra población, estrategias de abordaje y organización en otros CAR para una visión diferente, que permita mejorar y enriquecer la labor que se realiza en el CAR. La sensibilización al personal de puestos directivos y coordinaciones es otro eje importante a considerar, potenciarlos en estilos de liderazgos y organizaciones horizontales, favoreciendo mejor y mayor comunicación, colaboración activa de los trabajadores (en organización/planificación de tareas, quehaceres, actividades).

Presentar propuestas respecto a las remuneraciones e incentivos económicos, establecer criterios claros, coherentes, objetivos y accesibles para reconocimiento de los trabajadores por su desempeño, logros con los residentes, valorando tareas y actividades extras que se desarrollen por iniciativa propia y que tenga repercusión directa en los residentes. Programar y presupuestar actividades en fechas significativas que permitan al personal sentirse reconocido y valorado. Considerar presupuesto para convocar coach, psicoterapeutas u otros externos al CAR que desarrollen talleres con todo el personal; presupuestar reuniones, paseos u otros en espacios ajenos al CAR, delimitar horarios para la práctica de deportes. Disponer de personal de psicología y servicio social para la orientación y apoyo al personal que lo necesite y no tenga acceso en otras instituciones. Gestionar recursos para mejora y remodelación de infraestructura en general, así como acondicionar espacios para confort del personal (ambiente de reuniones, baños y duchas, comedor, lockers).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* ([Tesis] ed.). (R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza, & I. Sáenz, Edits.) [Lima]: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado* (Primera ed.). (A. Ampuero, Ed.) [Lima]: Universidad ESAN.
- Ares, A. (2008). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones* (Primera ed.). (A. Ares, Ed.) [España]: Ediciones Pirámide.
- Bedoya, E., Carrillo, M., Severiche, C., & Espinosa, E. (Noviembre de 2018). *Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de educación superior del Caribe Colombiano*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n02/a18v39n02p01.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica* (Primera ed.). (A. Galván, Ed.) [Perú]: San Marcos.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (Abril de 2018). *Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Revista Electrónica trimestral de enfermería: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
- Chávez, R. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular La Inmaculada de Trujillo - Perú 2015* ([Tesis] ed.). (R. Chávez, Ed.) [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., & Núñez, A. (Enero - Junio de 2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Redaluc.org - Sistema de Información Científica Redalyc, Red de Revistas Científicas: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
- De La Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes* ([Tesis] ed.). (Y. De La Cruz, Ed.) [Ancash]: Universidad San Martín de Porres.
- Fernández, I., Villagrasa, J., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, V., & Andradas, V. (Noviembre de 1995). *Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Rev. Esp Salud Pública: <https://recyt.fecyt.es/index.php/RESP/article/view/1341>
- Hernández, A., Ortega, R., & Reid, R. (Enero - Junio de 2012). *Validación de instrumento de estrés para médicos mexicanos*. (A. Hernández, R. Ortega, & R. Reid,

Editores) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de En-claves del pensamiento: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (S. Interamericana Editores, Ed.) [México]: McGraw Hill Education.

Ivancevich, J., Matteson, M., Villegas, C., & Vivas, E. (1992). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva general* (Segunda ed.). (J. Ivancevich, M. Matteson, C. Villegas, & E. Vivas, Edits.) [México]: México DF:Trillas.

Ley General de Centros de Atención Residencial de niñas, niños y adolescentes. (2016). *Ley 29174*. Perú: Publicado en el Diario el Peruano. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-del-servicio-de-investigacion-tutelar-decreto-supremo-n-005-2016-mimp-1407242-2/>

Ley General de la Persona con Discapacidad. (2018). *Ley 29973*. Perú: Publicado en el Diario el Peruano. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Plataforma digital única del estado peruano: <https://www.gob.pe/institucion/conadis/informes-publicaciones/223512-ley-general-de-la-persona-con-discapacidad-y-su-reglamento>

Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida* (Primera ed.). (U. d. Andes, Ed.) [Colombia]: Ediciones Uniandes.

Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. (2002). *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el, Dirección General de Salud de las Personas, Ministerio de Salud, Lima.

Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (Julio, Agosto y Setiembre de 2018). *Estres laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Aposta - revista de ciencias sociales: https://www.researchgate.net/publication/324979018_Estres_laboral_burnout_y_estrategias_de_afrontamiento_en_trabajadores_que_intervienen_con_menores_en_riesgo_de_exclusion_social

Palma, S. (Julio de 2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. ([Tesis], Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Revistas de Investigación UNMSM: http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php

Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (Junio de 2018). *Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma*. Recuperado el 10

de Octubre de 2019, de Revista Clínica de Medicina de Familia:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (S. Quispe, Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Universidad Autónoma del Perú:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>

Real Academia Española. (2018). Recuperado el 05 de Octubre de 2019, de sitio Web de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/index.html>

Ruíz, N. (2014). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara, Piura 2012*. (N. Ruíz, Editor)

Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Repositorio de Tesis USAT:

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/330>

Sánchez, K. (2017). *Prevalencia del estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*. (K. Sánchez, Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Cybertesis, repositorio de tesis digitales UNMSM: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6110>

Schneider, B., Ehrhart, M., Macey, W., & Zedeck, S. (2011). *Perspectives on organizational climate and culture*. (B. Schneider, M. Ehrhart, W. Macey, & S. Zedeck, Editores) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de APA Psyc NET: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/12169-012>

Schultz, D., Pecina, J., & Penide, C. (2002). *Psicología Industrial*. (Tercera ed.). (D. Schultz, J. Pecina, & C. Penide, Edits.) [México]: Ediciones Mc Graw Hill; 2002;.

Soto, A., & Gonzáles, S. (Enero - Junio de 2018). *Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadoras de servicios sociales de atención a la infancia*. (U. o. Granada, Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Global Social Work: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/7222>

Torres, M. (2008). *Desarrollo de la estructura organizacional de un área académica a nivel post grado, caso: área académica de ciencias de la comunicación*. (M. Torres, Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de UAEH Biblioteca Digital: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/123456789/16>

Visitación, M. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación* ([Tesis] ed.). (M. Visitación, Ed.) [Lima]: Universidad César Vallejo.

BIBLIOGRAFÍA

- Amelia, L., & Dos Santos, L. (2014). The role of emotional intelligence in job satisfaction of individuals. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, VII(1).
- Ankur, J., & Saket, K. (Febrero de 2015). Likert scale: explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, VII(4), pág. 397.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional*. (P. Coduti, Y. Gattás, S. Sarmiento, & R. Schmid, Edits.) [Argentina]: Universidad de Cayo.
- Copyright IBM Corporation. (2012). *Guía breve de IBM SPSS Statistics 21*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de IBM Corporation: ftp://public.dhe.ibm.com/software/analytics/spss/documentation/statistics/21.0/es/client/Manuals/IBM_SPSS_Statistics_Brief_Guide.pdf
- DePoy, E., & Gitlin, L. (2015). *Introduction to Research: Understanding and Applying Multiple Strategies* (Quinta ed.). (E. DePoy, & L. Gitlin, Edits.) [Estados Unidos]: Elsevier Health Sciences.
- Ferreira, V., Moraes, V., & Guilhem, D. (Marzo-Abril de 2013). Psychophysiological consequences arising from the stress of everyday life and work activities. *Salud Mental*, XXXVI(2).
- Fondo Editorial Universidad César Vallejo. (2017). *Manual de Referencias estilo APA: adaptación de la Norma de American Psychological Association* (Primera ed.). (F. E. Vallejo, Ed.) Lima: Fondo Editorial UCV.
- Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (Enero de 2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance. *Journal of Work and Organizational Psychology*, XXXIV(1).
- Herrera, D., Coria, G., Muñoz, D., Graillet, O., Aranda, G., Rojas, F., & al, e. (Junio de 2017). *Impacto del estrés psicosocial en la salud*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Neurobiología Revista Electrónica: www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/17.html
- Hicks, R., Bahr, M., & Fujiwara, D. (Febrero de 2010). The Occupational Stress Inventory-Revised: Confirmatory factor analysis of the original inter-correlation data set and model. *ELSEVIER Personality and Individual Differences*, XLIII(3). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886909004358#!>
- Hopkins, W. (Octubre de 2002). Dimensions of Research. *SPORTSCIENCE*, VI(1).
- Jarrard, R. (2001). *Scientific methods an online book* (Primera ed.). (R. Jarrard, Ed.) [Estados Unidos]: University of Utah.

- Llauradó, O. (2014). Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Netquest:
<https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Martínez, C., Pablos, J., & Sosa, M. (2007). *Las revistas médicas y la metodología de sus escrito: normas de Vancouver*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Revixta Mexicana de Urología: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=29152>
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (Setiembre-Octubre de 2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Revista de Administração Mackenzie, XVIII(5)*.
- Patten, M., & Newhart, M. (2017). *Understanding Research Methods, an overview of the essentials* (10th ed.). (M. Patten, & M. Newhart, Edits.) [New York]: Routledge.
- Polgar, S., & Shane, T. (2013). *Introduction to Research in the Health Sciences* (Sexta ed.). (S. Polgar, & T. Shane, Edits.) [Australia]: Elsevier Health Sciences.
- Poynter, R. (2010). Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de The Future Place Blog:
https://thefutureplace.typepad.com/the_future_place/2010/09/the-likert-scale-tarsk-14-things-all-researchers-should-know.html
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Medicina y Seguridad del Trabajo:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Shuttleworth, & Martyn. (2008). *Operationalization is the process of strictly defining variables into measurable factors. The process defines fuzzy concepts and allows them to be measured, empirically and quantitatively*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Published on Explorable.com:
<https://explorable.com/operationalization>
- Smith, A. (Julio de 2000). The scale of perceived occupational. *In-Depth Review, L(5)*.
 Obtenido de <https://doi.org/10.1093/occmed/50.5.294>
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work: Management and Prevention* (Primera ed.). (B. Library, Ed.) [estados Unidos]: Elsevier Butterworth-Heinemann publications. Obtenido de <https://content.taylorfrancis.com/books/download?dac=C2011-0-09193-6&isbn=9781136361821&format=googlePreviewPdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL RENACER.

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLES E INDICADORES</u>			
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>V. INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL CAR RENACER</u>			
			<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ITEMS</u>	<u>ÍNDICE DE VALORACIÓN</u>
¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer?	Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer	Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer.	✓ Clima organizacional.	Nivel de información	1, 2, 3, 4.	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.
			✓ Estructura organizacional.	Número de documentos	5, 6, 7,8.	
			✓ Territorio organizacional.	Nivel de autonomía	9, 10, 11.	
			✓ Tecnología.	Cantidad de materiales y equipos disponibles	12, 13, 14.	
			✓ Influencia del líder	Actividades para el personal	15, 16, 17, 18.	
			✓ Falta de cohesión	Actividades pendientes	19,20, 21, 22.	
			✓ Respaldo del grupo	Actividades ejecutadas	23, 24, 25.	
<u>PROBLEMA ESPECÍFICO</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</u>	<u>V. DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</u>			
			<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ITEMS</u>	<u>ÍNDICE DE VALORACIÓN</u>
1. ¿Cómo es la correlación entre	1. Determinar la correlación entre	1. Existe correlación significativa entre	✓ Trabajo actual.	Forma de desempeño	1, 2, 3, 4.	1. Totalmente en desacuerdo con

<p>estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p> <p>2. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p> <p>3. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p> <p>4. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR</p>	<p>estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>2. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>3. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>4. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR</p>	<p>estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>2. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión trabajo en general del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>3. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interacción con el jefe inmediato del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>4. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso del personal del CAR</p>	✓ Trabajo en general.	Nivel de adaptación	5, 6, 7.	<p>la opinión.</p> <p>2. Pocas veces de acuerdo con la opinión.</p> <p>3. Indiferente con la opinión.</p> <p>4. Mayormente de acuerdo con la opinión.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo con la opinión.</p>
			✓ Interacción con el jefe inmediato.	Nivel de consideración	8, 9, 10, 11, 12.	
			✓ Oportunidades de progreso.	Número de capacitaciones	13, 14.	
			✓ Remuneraciones e incentivos.	Proporcional	15, 16.	
			✓ Interrelación con sus compañeros de trabajo.	Tipo	17, 18.	
			✓ Ambiente de trabajo.	Características	19, 20, 21, 22.	

<p>Renacer en Mayo 2015?</p> <p>5. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p> <p>6. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p> <p>7. ¿Cómo es la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015?</p>	<p>Renacer en Mayo 2015.</p> <p>5. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>6. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>7. Determinar la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p>	<p>Renacer en Mayo 2015.</p> <p>5. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneraciones e incentivos del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>6. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p> <p>7. Existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo del personal del CAR Renacer en Mayo 2015.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

<u>TIPO Y DISEÑO</u>	<u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u>	<u>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</u>	<u>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</u>	<u>PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO</u>												
<p><u>ENFOQUE:</u> CUANTITATIVO</p> <p><u>TIPO:</u> NO EXPERIMENTAL</p> <p><u>DISEÑO:</u> TRANSVERSAL CORRELACIONAL</p> <p>El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M \quad X_1 \text{ — } X_2$ </div> <p><u>DONDE:</u></p> <p>M: Personal del CAR Renacer X₁: Estrés laboral X₂: Satisfacción laboral</p>	<p><u>POBLACIÓN:</u> PERSONAL DEL CAR RENACER</p> <p>Según el cuadro siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="589 496 1032 751"> <thead> <tr> <th><u>SEXO</u></th> <th><u>CANTIDAD</u></th> <th><u>PORCENTAJE</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Femenino</td> <td>50</td> <td>69.4%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>22</td> <td>22.30%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>72</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>FUENTE:</u> Cuadro de Personal del CAR – Administración del CAR Renacer.</p> <p><u>MUESTRA:</u> 72 personas que laboran en el CAR Renacer.</p>	<u>SEXO</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>	Femenino	50	69.4%	Masculino	22	22.30%	TOTAL	72	100%	<ol style="list-style-type: none"> Se utilizará Instrumentos: Cuestionarios Se utilizará la técnica: DE OPINIÓN DE EXPERTOS Porque: nos permitirá validar los instrumentos a utilizar. Empleando Instrumentos: revisión de cuestionarios. Se utilizará la técnica: DE PROCESAMIENTO DE DATOS Porque: nos permitirá procesar y mostrar cómo están relacionados los datos y las características de los mismos. Empleando Instrumentos: tablas, gráficos, esquemas de tabulación de datos. 	<p>Para analizar la información se usará el Software Excel 2013 y el programa estadístico SPSS 21.</p> <p>Se hará un análisis descriptivo de los datos generales, de cada variable y finalmente se analizará las hipótesis planteadas mediante el coeficiente Rho de Spearman (que se utiliza para hallar la correlación entre variables de un nivel de medición ordinal).</p> <p>Los resultados hallados luego del análisis estadístico se plasmaron en cuadros, tablas y figuras para que sea más ágil su lectura y comprensión.</p>	<p>ESTRÉS LABORAL Conceptos Personalidad y estrés Dimensiones de Estrés Laboral. Modelos Teóricos de Estrés Laboral.</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL Conceptos Factores que influyen en la Satisfacción Laboral Dimensiones de Estrés Laboral. Modelos Teóricos de Estrés Laboral.</p>
<u>SEXO</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>														
Femenino	50	69.4%														
Masculino	22	22.30%														
TOTAL	72	100%														

Anexo 02. Instrumento para medir Estrés Laboral

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL (CAR) RENACER – INABIF

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____
Grado de Instrucción: Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
Grupo Laboral: Directivo/Administrativo Personal de Servicio /Mantenimiento
Equipo Técnico Personal de Atención Permanente
Tiempo de Servicio en el CAR: Menos de 1 año De 1 a 3 años De 4 años a más
Tiempo de Servicio en INABIF: Menos de 1 año De 1 a 5 años Más de 5 años
Tipo de Contrato con INABIF: Por terceros CAS Permanente

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario sobre estrés laboral es de carácter anónimo, pues se busca que usted responda con plena libertad y veracidad.

A continuación, para cada ítem debe indicar, con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Marque con un X el casillero que corresponda al número de su respuesta.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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 estrés5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. |
|---|

CUESTIONARIO:

Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
CLIMA ORGANIZACIONAL								
1.	El personal no comprende la misión y metas del CAR.							
2.	La estrategia del CAR no es bien comprendida.							
3.	Las políticas generales iniciadas por la dirección/administración impiden el buen desempeño.							
4.	El CAR carece de dirección y objetivo.							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
5.	La forma de rendir informes me hace sentir presionado.							
6.	Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo.							
7.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
8.	La cadena de mando no se respeta.							
TERRITORIO ORGANIZACIONAL								
9.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
11.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.							
Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
TECNOLOGÍA								
12.	Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.							
13.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

14.	No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.								
INFLUENCIA DEL LÍDER									
15.	Mi coordinador no da la cara por mí ante la dirección y/o administración.								
16.	Mi coordinador no me respeta.								
17.	Mi coordinador no se preocupa de mi bienestar personal.								
18.	Mi coordinador no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
FALTA DE COHESIÓN									
19.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
20.	Mi grupo y/o equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del CAR.								
21.	Mi grupo y/o equipo se encuentra desorganizado.								
22.	Mi grupo y/o equipo me presiona demasiado.								
RESPALDO DEL GRUPO									
23.	Mi grupo y/o equipo no respalda mis metas profesionales.								
24.	Mi grupo y/o equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los superiores.								
25.	Mi grupo y/o equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								

Anexo 03. Instrumento para medir Satisfacción Laboral

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD - MINSA
ADAPTADA PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL
(CAR) RENACER – INABIF**

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____

Grado de Instrucción:
 Secundaria Superior Técnico Superior Universitario

Grupo Laboral:
 Directivo/Administrativo Personal de Servicio /Mantenimiento
 Equipo Técnico Personal de Atención Permanente

Tiempo de Servicio en el CAR:
 Menos de 1 año De 1 a 3 años De 4 años a más

Tiempo de Servicio en INABIF:
 Menos de 1 año De 1 a 5 años Más de 5 años

Tipo de Contrato con INABIF:
 Por terceros CAS Permanente

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de satisfacción laboral es anónima. A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

<u>CÓDIGO</u>	<u>ESTOY</u>
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.		X			

Como se muestra en el ejemplo, usted colocará un X en el casillero que corresponde a la puntuación 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones, conteste TODAS las preguntas)

CUESTIONARIO:

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) en el casillero que corresponda a sus respuestas:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi área está bien organizado.					
3.	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
TRABAJO EN GENERAL						
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro de labor.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						
8.	La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.					
9.	La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10.	La dirección demuestra un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11.	La dirección, administración y/o coordinadores toman decisiones con la participación de los trabajadores.					
12.	La dirección del centro hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
OPORTUNIDAD DE PROGRESO						
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que					

	permita el desarrollo de mis habilidades para la atención integral.					
14.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
15.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa un mayor esfuerzo.					
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
AMBIENTE DE TRABAJO						
19.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22.	El nombre y prestigio del CAR donde laboro es gratificante para mí.					

Anexo 04. Baremo de Instrumentos

Categorización de Puntaje de la Variable Estrés Laboral

Siendo:

x: Promedio/media
S: Desviación Estándar

Dónde:

$$a: x - 0.75 * S = 74.91 - 0.75 * 28.006 = 53.9055 (54)$$
$$b: x + 0.75 * S = 74.91 + 0.75 * 28.006 = 95.9145 (96)$$

Rangos:

Alto : de 97 a 175
Medio : de 54 a 96
Bajo : de 25 a 53

Categorización de Puntaje de la Variable Satisfacción Laboral

Siendo:

x: Promedio
S: Desviación Estándar

Dónde:

$$a: x - 0.75 * S = 69.00 - 0.75 * 22.832 = 51.876 (52)$$
$$b: x + 0.75 * S = 69.00 + 0.75 * 22.832 = 86.124 (86)$$

Rangos:

Alto : de 87 a 110
Medio : de 52 a 86
Bajo : de 22 a 51

Anexo 05. Resultado de Análisis de Confiabilidad de Instrumentos

Alfa de Crombach para instrumento de estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	22

Alfa de Crombach para instrumento de satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	22

En ambos casos se consideran valores suficientes para garantizar la fiabilidad del instrumento, demarcando una consistencia buena.

Anexo 06. Fotografías de firmas de validación de instrumentos

PARA INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 160940020

Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACION AGRIICOLA Y ANIMAL

02 de 05 del 2015

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Beraun Beraun Emil Renato DNI: 9022123

Especialidad del validador: Medicina

02 de mayo del 2015

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: César Bonilla Asalde DNI: 17993-CNP / 16995981-DNI

Especialidad del validador: DNS. Doctore

02 de 05 del 2015

Firma del Experto Informante.

Mg. María Jesús López Vega

Mg. Emil Renato Beraun Beraín

Dr. César Bonilla Asalde

PARA INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADOR 7: Ambiente de Trabajo		SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	✓		✓		✓	
20	Como que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	✓		✓		✓	
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel en forma apropiada.	✓		✓		✓	
22	El número y prestigio del CAR donde laboro es gratificante para mí.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 161603020

Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACION AGRIICOLA Y ANIMAL

02 de 05 del 2015

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Beraun Beraun Emil Renato DNI: 9022123

Especialidad del validador: Medicina

02 de mayo del 2015

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: César Bonilla Asalde DNI: 16995981

Especialidad del validador: DNS. Doctore

2 de 05 del 2015

Firma del Experto Informante.

Mg. María Jesús López Vega

Mg. Emil Renato Beraun Beraín

Dr. César Bonilla Asalde

Anexo 07. Lista de Personal de CAR Renacer



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar INABIF

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	
1	MENA SOBRADO WILLIAM	CAP
2	ROMANI HUAMAN MIGUEL	CAP
3	AGUIRRE SANCHES KARIN YBETT	CAS
4	ALLAZO CAÑARI CARMEN ROSA	CAS
5	AMARO GOMEZ SANCHEZ MIGUEL EDGARDO	CAS
6	ANCCO CCACCYA JUAN CARLOS	CAS
7	ANDAMAYO LIZARRAGA CINTHIA	CAS
8	ANGELES SALAZAR CECILIA	CAS
9	ARCOS CHUQUIRAY GLORIA	CAS
10	AZABACHE IZQUIERDO MARIA ELIZABETH	CAS
11	BODERO OLAYA JULIO CESAR	CAS
12	CAYETANO AEDO JORGE LUIS	CAS
13	CCAHUANA ESPINOZA LUISA	CAS
14	CHOCCE ROBLES DE CHAPILLINQUEN FELIBERTA	CAS
15	CLAROS ESPADA MAXIMO	CAS
16	CONTRERAS VALENZUELA ROSA AMELIA	CAS
17	CRUZ VALDERRAMA SOTO ANA MARIA	CAS
18	CRUZADO MEZA AMPARO BEATRIZ	CAS
19	CUSTODIO SILVA CARLOS GUILLERMO	CAS
20	DELGADO IBARRA MARGARITA DE LOURDES	CAS
21	EGOAVIL URBISAGASTEGUI DANNY MARTIN	CAS
22	FIESTAS RELUZ MARTINA INOCENTE	CAS
23	FLORES RAMIREZ KATTY LUZ	CAS
24	GAMARRA CUADROS FATIMA LIBERTAD	CAS
25	GUTIERREZ MONTENEGRO MARITA	CAS
26	HINOSTROZA PRADO HAYDE	CAS
27	JUAREZ ROJAS JOSE LUIS	CAS
28	JUSTINIANO RAMIREZ SANDRA NOEMI	CAS
29	MACUYAMA SAAVEDRA JALIA MARINA	CAS
30	MAMANI HINOJOZA ROSA ANGELICA	CAS
31	MENDOZA CHIRINOS MILAGROS LUCRECIA	CAS
32	MENDOZA CHIRINOS VICTORIA FILOMENA	CAS
33	MINAYA BALDEON RUBEN DANNY	CAS
34	MIO ARBAÑIL ANNIE RUTH	CAS
35	NAJARRO MEDINA BERTA	CAS
36	NAVARRO MACEDO JOSE	CAS
37	OBREGON CORALES ROCIO DEL PILAR	CAS
38	ORTIZ QUISPE SILVIA	CAS

39	OSORIO ALDANA EDGAR	CAS
40	OSORIO FERNANDEZ GALIA	CAS
41	PALOMINO AVALOS ANGELICA MARIA	CAS
42	PINEDO SOTO MARIELLA IVETTE	CAS
43	QUISPE ESPINO MARIA ROSA	CAS
44	QUISPE ESPINO VICTOR MIGUEL	CAS
45	REVATTA ÑAÑEZ JOHAN PAVEL	CAS
46	RODAS GONZALES JOHAN VIRGILIO	CAS
47	RODRIGUEZ BAZAN DE AHUMADA AZUCENA YAHAIRA	CAS
48	ROJAS CHAVEZ CLEOFE ZENaida	CAS
49	SALAS ROBLES DE PORTUGAL SONIA HERMINIA	CAS
50	SALAZAR CARBAJAL BERTHA VANESSA	CAS
51	SILVA CONDE DE RIVERA MARIA ELENA	CAS
52	SOLANO RAMOS LYDIA MARLENI	CAS
53	SOTO JIMENEZ LUCY YOLANDA	CAS
54	SOTOMAYOR CUTIPA TRINIDAD	CAS
55	VASQUEZ VALERA ANAHI	CAS
56	VEGA PACHAS JUANA ROSA	CAS
57	VILLA CHUNGUILLO NORMA MELANIA	CAS
58	VILLAFRANQUI SANCHEZ PEDRO	CAS
59	YUPA CASANOVA JERRY RICHARD	CAS
60	SOSA PACHECO CRISTIAN	TERCEROS
61	DELGADO TORRES SANDY MARISOL	TERCEROS
62	CASTILLO JARAMILLO, NATHALY RUTH	TERCEROS
63	CORDOVA SORIANO PATRICIA VANESSA	TERCEROS
64	CHAVEZ CHAVEZ HECTOR ULISES	TERCEROS
65	CARRILLO RODRIGUEZ MARGARITA LUZ	TERCEROS
66	SOTO JARA MARIA CECILIA	TERCEROS
67	PORTAL ZEGARRA BETTY DEL ROSARIO	TERCEROS
68	LUIS GARCIA	TERCEROS
69	DORA LAZURTEGUI	TERCEROS
70	MARIELENA CHONG	TERCEROS
71	NERIDA CORNELIO	TERCEROS
72	EFRAÍN BAQUERIZO	TERCEROS

Fuente: Oficina de administración del CAR Renacer – Mayo 2015

Anexo 08. Cargos de solicitudes de autorizaciones para aplicación de instrumentos.

PERU Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
INABIF Instituto Nacional de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
 04 MAYO 2015

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PRUEBA PILOTO DE INVESTIGACIÓN

San Miguel, 04 de Mayo del 2015

SEÑORA:
SILVIA MARIELA CASTILLA QUIJANO
DIRECTORA DEL CAR MATILDE PEREZ PALACIO - USPPD - INABIF
 Presente.-

Yo, Cecilia Angeles Salazar, identificada con DNI 41399783, de profesión Tecnólogo Médico en el área de Terapia Ocupacional, trabajadora del CAR Renacer, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, encontrándome cursando el último ciclo de estudios de Post Grado en la Universidad César Vallejo en la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud, tengo la necesidad de ejecutar mi proyecto de tesis para efectos de obtener el grado en mención; en este proceso de ejecución, tengo en la necesidad de realizar una prueba piloto del instrumento elaborado y validado, ello con finalidad de obtener el grado de confiabilidad necesaria para la aplicación en la muestra total considerada en la investigación.

Por lo mencionado y teniendo que considerar ciertas características en común de la población encuestada, **SOLICITO** a usted **AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PRUEBA PILOTO EN 30 ABADADORES DEL CAR MATILDE PEREZ PALACIO** que usted dignamente dirige. La encuesta es anónima, se deberá firmar una relación para efectos de verificación de la población participante y resultados no serán publicados, ni procesados estadísticamente excepto la confiabilidad por el todo de consistencia interna (Alpha de Cronbach), salvo mejor parecer de su persona.

Sin otro en particular, ruego a usted acceda a mi solicitud.

LIC. TMTTO CECILIA ANGELES SALAZAR
 DNI Nº 41399783 / CTMP Nº 5322

PERU Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
INABIF Instituto Nacional de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
 04 MAYO 2015

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

San Miguel, 04 de Mayo del 2015

SEÑOR:
WILLIAN MENA SOBRADO
DIRECTOR DEL CAR RENACER - USPPD - INABIF
 Presente.-

Yo, Cecilia Angeles Salazar, identificada con DNI 41399783, de profesión Tecnólogo Médico en el área de Terapia Ocupacional, trabajadora del CAR Renacer, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, encontrándome en curso del último ciclo de estudios de Post Grado en la Universidad César Vallejo en la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud, tengo la necesidad de ejecutar mi proyecto de tesis "Estrés y Satisfacción Laboral del Personal del CAR Renacer", para efectos de obtener el grado en mención; en este proceso de ejecución, tengo la necesidad de realizar un levantamiento de información respecto al número total de trabajadores y una encuesta a todos los trabajadores con la finalidad de identificar el nivel de estrés y satisfacción laboral, para que conociendo los factores estresores, tomar acciones necesarias para reducirlos y favorecer personal con mayor nivel de satisfacción lo que garantizaría una atención de calidad a nuestros residentes, objetivo final de todo CAR del INABIF.

Por lo mencionado, **SOLICITO** a usted **AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS VALIDADOS EN TODA LA POBLACIÓN TRABAJADORA DEL CAR RENACER** que usted dignamente tiene a su cargo. La encuesta es anónima, se deberá firmar una relación para efectos de verificación de la población participante y los resultados se harían llegar a su despacho luego de su procesamiento y sustentación respectiva.

Sin otro en particular, ruego a usted acceda a mi solicitud.

LIC. TMTTO CECILIA ANGELES SALAZAR
 DNI Nº 41399783 / CTMP Nº 5322

RECIBIDO
 04 MAYO 2015
 Hora: 8:20
 Pp: [Firma]




ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Br. Cecilia Angeles Salazar: **Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer.** Constató que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 05 de noviembre del 2019



Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Cecilia Angeles Salazar (ORCID: 0000-0002-5240-4010)

ASESOR:

Dr. Jimmy Díaz Manrique (ORCID: 0000-0002-5240-1522)

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- | | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 9 % | > |
| 2 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 2 % | > |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % | > |
| 5 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | <1 % | > |
| 6 | www.minsa.qob.pe | <1 % | > |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... *Angeles Salazar Cecilia*

D.N.I. : *41399783*

Domicilio : *Av. Antúnez de Mayolo N.º 1460 - Los Olivos*

Teléfono : Fijo : *521-3502* Móvil : *948953309*

E-mail : *cangeles05@hotmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : *Maestra*

Mención: *Gestión de los Servicios de la Salud*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... *Angeles Salazar, Cecilia*

Título de la tesis:

..... *Estres laboral y Satisfacción laboral del*

..... *personal del centro de atención residencial*

..... *Renacer*

Año de publicación : *2019*

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: *06 de Noviembre, 2019*



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cecilia Angeles Salazar

INFORME TITULADO:

Estres laboral y satisfacción laboral del personal
del centro de atención residencial Renacer.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de Agosto, 2015

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN