



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

Estrés, como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de  
consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Elvira Cristina Ganoza Castañeda (ORCID: 0000-0002-0966-9195)

ASESOR:

Mg. Nicolás Augusto Quiroz Díaz (ORCID: 0000-0002-0453-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, porque sin él hubiese sido imposible alcanzar una más de mis metas, a mi madre y esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos por ser el móvil para seguir superándome.

Cristina

## **Agradecimiento**

A mí asesor, el Mg. Nicolás Quiroz Díaz, por su apoyo, comprensión y asesoramiento para la realización de esta tesis.

Al director del Hospital La Caleta, por brindarme las facilidades para realizar el estudio; así mismo a los trabajadores de dicha institución que participaron voluntariamente.

La Autora

**Página del Jurado**

### **Declaratoria de autenticidad**


Yo, Elvira Cristina Ganoza Castañeda, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019” presentado en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el proceso disciplinario.

Chimbote, enero 2020

  
-----  
Elvira Cristina Ganoza Castañeda  
DNI: 40936544

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra	20
2.4. Técnica e instrumentos de recolección datos, validez, Confiabilidad	21
2.5. Procedimientos	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos	49
Anexo 3: Validez y confiabilidad	57
Anexo 4: Autorización de la institución donde se realizó investigación	91

Anexo 5: Base de datos	92
Anexo 6: Artículo científico	106

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1 Coeficiente de correlación entre Estrés e Insatisfacción laboral	24
Tabla 2 Nivel de Estrés Laboral	25
Tabla 3 Nivel de Insatisfacción Laboral	26
Tabla 4 Relación entre “Sobrecarga de trabajo” e Insatisfacción laboral	27
Tabla 5: Relación entre “Control de actividades” e Insatisfacción Laboral	27
Tabla 6: Relación entre “Desgaste emocional” e Insatisfacción laboral	28
Tabla 7: Relación entre “Desequilibrio, esfuerzo y retribución” e Insatisfacción Laboral	28
Tabla 8: Relación entre “Falta de apoyo institucional” e Insatisfacción laboral	29



## Índice de figuras

		<b>Página</b>
Figura 1	Nivel de estrés	25
Figura 2	Nivel de insatisfacción laboral	26

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar si el estrés es un factor asociado a la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote – 2019.

Para ello se llevó a cabo un estudio retrospectivo seccional, transversal en el que se incluyeron 83 fichas de registro de pacientes, según criterios de selección los cuales se dividieron en 3 grupos según las categorías de las variables. Según los resultados, la distribución de los pacientes de acuerdo al estrés laboral fue: alto (47,0%); medio (31,3%) y bajo (21,7%). La distribución de los pacientes según insatisfacción laboral fue: alto (44,6%); medio (30,1%) y bajo (25,3%). Comprobándose entonces que existe relación significativa entre estrés laboral e insatisfacción laboral en personal sanitario de consultorios externos.

Se llegó a la conclusión que el estrés laboral es un factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de salud de consultorios externos del Hospital La caleta.

**Palabras clave:** Estrés laboral, factor asociado, insatisfacción laboral.

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine if stress is a factor associated with job dissatisfaction in workers of external offices of the Hospital La Caleta - Chimbote - 2019.

A cross-sectional retrospective cross-sectional study was carried out in which 132 patient records were included, according to selection criteria, which were divided into 3 groups according to the categories of the variables. According to the results, the distribution of patients according to work stress was: high (47.0%); medium (31.3%) and low (21.7%). The distribution of patients according to job dissatisfaction was: high (44.6%); medium (30.1%) and low (25.3%). Checking then that there is a significant relationship between work stress and job dissatisfaction in health personnel in external offices.

It was concluded that work stress is a factor associated with job dissatisfaction in health workers from external offices of the health center.

**Keywords:** Work stress, associated factor, job dissatisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Conforme aumenta la población mundial, las organizaciones mundiales de salud predicen un déficit global de 12.9 millones de trabajadores de la salud calificados (incluidas parteras, enfermeras y médicos) para 2035, con el mayor déficit en el sudeste de Asia y África (47% y 25% del déficit) y el déficit más pequeño en la región europea (1%). En los Estados Unidos (EE. UU.) Los estudios predicen un déficit del 20% en la cantidad de médicos, enfermeras practicantes y asistentes médicos. (Chang, 2017).

La escasez de mano de obra, incluida la contratación y retención de personal sanitario, se ha convertido en una prioridad clave. En ese contexto, la satisfacción laboral ha sido identificada como causante importante para retención del personal sanitario. (Gilles, 2015).

A nivel mundial, se estima que el estrés laboral afecta a uno de cada tres empleados. El estrés laboral ocurre en todas las profesiones, y particularmente los del sector salud comprenden un grupo importante que puede verse afectado por el estrés laboral debido a la naturaleza de su ámbito laboral. En la atención médica, el estrés en el lugar de trabajo de los empleados puede tener un rol negativo en cuanto a la disposición de la atención al paciente, y un efecto significativo en la aparición de problemas de salud que conducen a cambiar el lugar de trabajo y el trabajo actuales, dejar la profesión e interrumpir la relación con los compañeros de trabajo. En general, diferentes estudios confirmaron que el estrés laboral puede conducir a resultados financieros negativos. A nivel mundial, el costo del estrés relacionado con el trabajo se estima en aproximadamente \$ 5.4 mil millones cada año, en segundo lugar al dolor lumbar, que es la patología ocupacional más común. (Goh, 2015).

Se ha demostrado que los trabajadores de la salud son muy propensos al estrés en el trabajo y experimentan más resultados negativos de estrés que otros profesionales. El estrés laboral en los médicos causará resultados negativos como bienestar psicológico adverso, agotamiento laboral y un número significativamente mayor de intentos de suicidio, dependencia del alcohol y otros problemas psicosociales. El estrés también puede dañar la efectividad profesional: disminuye la

atención, reduce la concentración, afecta las habilidades de toma de decisiones y reduce la capacidad de los proveedores para establecer relaciones sólidas con los pacientes. El estrés también puede conducir a un mayor agotamiento y se define como un síndrome de despersonalización, desgano y una sensación de bajo logro personal. (Maharaj, 2016; Hall, 2019).

Casi el 10% de los accidentes laborales están relacionados con el estrés, ya que la capacidad de manejar el estrés de manera efectiva puede ayudar a mantener la armonía de la organización. En el hospital, la mayor parte del estrés de los empleados es causado por la sobrecarga de trabajo, tareas repetitivas, recursos inadecuados, entorno físico (iluminación, espacio, temperatura e interrupción), entorno de trabajo psicológico (abuso verbal y conductas inapropiadas), trabajar largas horas, administración problemas, asignación inadecuada de trabajo, nuevas tecnologías y otros. Estudios realizados a fin de reconocer el origen de estrés en el personal de atención médica de cada categoría mostró que las primordiales fuentes de estrés eran: pago insuficiente, la carga de trabajo excesiva, el personal inadecuado y la implicación en el sufrimiento emocional de los pacientes. (Teixeira, 2016; Dyrbye, 2017).

Estas variables fueron estudiadas a nivel internacional y nacional por los siguientes trabajos previos:

Gracia (2019) determinó la relación del estrés laboral y la calidad de atención en enfermeros, en un estudio cuantitativo de corte transversal descriptivo, el grado de estrés en la dimensión de agotamiento es elevado con 70.0%, con respecto a la dimensión de realización personal es alto con 60.0% y con respecto a la dimensión despersonalización es medio con 65.0% en los enfermeros, con relación al nivel de calidad de atención en la dimensión Humana es regular con 65.0%, con respecto a la dimensión técnico científico es regular con 55.0% y con la dimensión administrativa es regular con 55.0% en los enfermeros, correlación de Pearson ( $r = -0.645$ ).

En China, Liu (2019) investigó la insatisfacción y el estrés laboral en un método de muestreo aleatorio de tres etapas, se realizó una encuesta transversal en un total de 5046 trabajadores; los cuales expresaron una leve insatisfacción laboral (media

3.20) y un estrés laboral moderado (media 3.22). La edad, los ingresos, la institución médica y la insatisfacción laboral (es decir, la gestión de la organización, la recompensa y la insatisfacción laboral) fueron predictores significativos de las intenciones de rotación de los trabajadores. La insatisfacción laboral debilitó el efecto positivo del estrés en las intenciones de rotación de los trabajadores al desempeñar un papel mediador total ( $p < .05$ ).

En Omán, Valdez (2019) evaluó el nivel y la relación del empoderamiento, el cansancio y la insatisfacción laboral en un estudio correlacional descriptivo cuantitativo. El estudio utilizó herramientas de encuestas en línea para autoevaluación y evaluación que el estudio exploró en el grado de empoderamiento, agotamiento y insatisfacción laboral entre miembros de la facultad de enfermería; hallándose significativa correspondencia entre el empoderamiento estructural y la insatisfacción laboral ( $r = 0.603$ ,  $p < 0.01$ ) o agotamiento ( $r = 0.718$ ,  $p < 0.01$ ). Además, el resultado también muestra que hubo una relación significativa entre la insatisfacción y el agotamiento ( $r = 0.759$ ,  $p < 0.01$ ).

En Irán, Hosseinabadi, (2018) investigó la insatisfacción laboral y su correspondencia con la percepción de estrés laboral entre enfermeras en un estudio transversal se realizó en 406 enfermeras; se encontró que el modelo tenía un ajuste apropiado. Los R-cuadrado fue de 0,42 insatisfacción laboral, y sus magnitudes estaban relacionadas con estrés laboral. Las dimensiones del estrés laboral explicaron el 42% de los cambios en la variación de la insatisfacción laboral. Ahí hubo una relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral, como la demanda ( $\beta = 0.173$ ,  $P \leq 0.001$ ), control ( $\beta = 0.135$ ,  $P = 0.008$ ), relaciones ( $\beta = -0.208$ ;  $P \leq 0.001$ ) y cambios ( $\beta = 0.247$ ,  $P \leq 0.001$ ) con insatisfacción laboral.

En China, Tao (2018) exploró la correspondencia de insatisfacción y estrés en enfermeras comunitarias a través de una encuesta transversal y un análisis basado en cuestionarios relacionados con el estado demográfico, el estrés y la insatisfacción laboral en 969 enfermeras de 56 centros encontrando que el estrés y la insatisfacción fueron moderados y se correlacionaron negativamente ( $p < 0.001$ ). Entre las tensiones laborales, el avance profesional y profesional, el entorno laboral y los

recursos, la gestión y las relaciones interpersonales, y la carga de trabajo y la duración del trabajo contribuyeron significativamente a la insatisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

En Polonia, Kielaitė (2018) analizó los factores de estrés indicados por enfermeros y evaluaron su insatisfacción laboral; se utilizaron dos herramientas de investigación estándar: el rango de estrés de enfermería y la encuesta de insatisfacción laboral en 230 encuestados se evidenció un enlace entre el estrés y la insatisfacción laboral entre las enfermeras polacas ( $r = -0.33$ ;  $p = 0.001$ ) y las enfermeras lituanas ( $r = 0.34$ ;  $p = 0.001$ ). La alta insatisfacción laboral se relacionó con una baja remuneración, que todavía es inadecuada para los deberes profesionales, y la falta de oportunidades de promoción.

En cuanto al estrés en personal sanitario Mkumbo en Tanzania reconocen los factores asociados a estrés laboral en trabajadores docentes en función del tiempo de servicio encontrando que la frecuencia de trabajadores que laboraron:  $< 5$  años; entre  $5 - 10$  años; de  $11 - 20$  años y  $>$  de  $20$  años fue de:  $43\%$ ;  $25\%$ ;  $27\%$  y  $5\%$  respectivamente (Mkumbo, 2015). Por otro lado, Dessalegn H, en Norteamérica reconocieron las causas de estrés laboral la frecuencia de tiempo de servicio menor de  $5$  años se registró en el  $69\%$  de los trabajadores con estrés y únicamente en el  $30\%$  de los trabajadores sin estrés, diferencia que resultó significativa ( $p < 0.05$ ). (Dessalegn, 2017).

En la India, Mahdah (2017) evaluó la prevalencia del estrés y la insatisfacción laboral en profesionales de salud por medio de una encuesta transversal en médicos, enfermeras y paramédicos; un total de  $540$  de  $600$  ( $90\%$ ) participantes completaron la encuesta. La muestra estaba compuesta por  $55\%$  de trabajadores públicos y el resto,  $45\%$  de trabajadores de la salud privados. Se encontró que la insatisfacción laboral general fue del  $68\%$  mientras que el  $59\%$  en la configuración de la salud pública entre los profesionales sanitarios de la muestra. La insatisfacción laboral para los trabajadores sanitarios tiene un gran impacto en la calidad, la eficacia y la eficiencia del trabajo ( $p < 0.05$ ).

En Sudáfrica, Khamisa (2017) determinó si el estrés personal es un predictor más significativo de agotamiento, insatisfacción laboral y salud general en 1200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, 895 acordaron completar seis cuestionarios durante 3 semanas. Los resultados revelaron que el estrés personal es un mejor predictor de agotamiento y salud general que la satisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral. Los resultados de este estudio podrían informar posibles soluciones para reducir el efecto del estrés personal y laboral en el cansancio, la insatisfacción laboral y la salud en general ( $p < 0.05$ ).

Roas (2017) estableció la conexión del estrés y el desenvolvimiento laboral de enfermeras en hospital de Camaná; se analizaron los resultados obteniendo que si hay estrés 67% y el 33% manifiesta que no siente estrés.

En Perú, Samanez (2017) se evaluó el rango de insatisfacción laboral de 258 médicos generales; encontrándose satisfacción laboral medio - alto de 14,24. También en Perú en el 2017 observaron que el grado de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%).

En Arabia, Salam (2016) evaluó la prevalencia del estrés y la insatisfacción laboral entre los profesionales sanitarios e identificaron posibles factores que podrían afectar a éstos, en un estudio cuantitativo, multicéntrico, transversal, correlacional, 626 de los 1168 profesionales de la salud completaron las encuestas; los resultados del estrés laboral indicaron que gran parte de los entendidos en salud que participaron informaron niveles de estrés moderados a altos, y la prevalencia general del estrés laboral fue del 66,2%; de aquellos que siempre trabajaron en turnos nocturnos, 84.0% estaban más estresados ( $p < .001$ ), y de aquellos que siempre trabajaban los fines de semana también estaban más estresados (81.8% ' $p = .001$ ) en comparación con aquellos que nunca o algunas veces trabajaban fines de semana o turnos de noche.

En Korea, Nam (2016) estimó el estrés y la insatisfacción laboral entre los proveedores de cuidados médicos en unidades de endoscopia a través de una encuesta transversal de proveedores de atención médica; 59 trabajadores completaron los cuestionarios auto administrados. El estrés laboral difería entre los puestos de trabajo,



y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). El estrés y la insatisfacción laboral se correlacionaron negativamente ( $R^2 = 0.340$ ,  $p < 0.001$ ).

Por otro lado, en Sudáfrica se verificaron que los factores añadidos asociados a la aparición de estrés laboral fueron de 88% en el grupo con un tiempo de servicio menor de 10 años mientras que fue de solo 76% en el grupo de trabajadores con un tiempo de servicio de 10 años a más ( $p < 0.05$ ); diferencia que fue significativa. (Maphangela T, 2015). Aquí en Sudamérica, Petarli, en Brasil, verificaron los factores relacionados con estrés laboral encontrando que la frecuencia de un tiempo de servicio por un periodo mayor a 5 años es más frecuente en el grupo de trabajadores con estrés que en el grupo sin estrés (Petarli, 2015).

En Italia, Fiabane (2012) investigó si el estrés laboral, la insatisfacción laboral y sus relaciones con los factores organizativos entre el personal de salud en un estudio transversal del trabajador de salud que labora en dos entidades de rehabilitación; el ANOVA unidireccional se utilizó para explorar el estrés laboral entre dos grupos de trabajadores, caracterizado por niveles altos y bajos de insatisfacción laboral. Se devolvieron un total de 90 cuestionarios (tasa de respuesta del 53%). Los trabajadores con baja satisfacción laboral obtuvieron un puntaje significativamente más alto en el estrés relacionado con el trabajo con respecto a varios aspectos del trabajo y en un menor control del trabajo ( $p < 0.05$ ).

En el aspecto teórico, la insatisfacción laboral se refiere a una suma de todos los sentimientos negativos que un individuo tiene hacia su trabajo. La insatisfacción laboral es el nivel de negatividad que los empleados sienten sobre su trabajo, lo que puede afectar su rendimiento (Geleto, 2015).

Los empleados que están más satisfechos con su trabajo, generalmente tendrán más asistencia, son más dignos y están satisfechos con sus vidas. Los investigadores observan que los empleados insatisfechos, si permanecen en la organización, pueden participar en actividades contraproducentes como robo, mal servicio, rumores destructivos y sabotaje de equipo. La insatisfacción laboral del empleado da lugar a

alto nivel de intención de rotación que finalmente conduce a rotación real de trabajadores (Yilkal, 2018).

Con los años, los estudios han demostrado que experimentar estrés en el entorno laboral conduce a consecuencias indeseables sobre el bienestar y la seguridad de un individuo e invariablemente para la organización. La insatisfacción laboral conduce a una menor productividad y rendimiento, aumento de la enfermedad y ausentismo, disminución de la motivación y la moral entre los empleados (Mengistu, 2015).

Se ha realizado mucha investigación sobre complacencia del cliente en el sector salud, pero es limitada la investigación sobre satisfacción laboral entre los proveedores de atención médica en hospitales de atención terciaria y para determinar el contexto para la satisfacción del proveedor en el servicio médico. Desde años atrás se ha visto que en el dominio de la atención médica, los trabajadores no están satisfechos con su vida profesional y la satisfacción no solo depende del pago sino también depende del ambiente de trabajo (Goetz, 2015).

El estrés es un concepto multidimensional. A menudo ocurre cuando el físico y la emoción de los individuos no coinciden o no pueden manejar sus demandas, limitaciones u oportunidades laborales. "El estrés puede establecerse en dos tipos principales de estrés: eustress (buen estrés) y angustia". Las personas que experimentan eustress podrán satisfacer las demandas laborales, y esto puede ayudarlos a aumentar la vida laboral positiva (por ejemplo, satisfacción y moral positiva: valores) (Altangerel, 2015; Xiang, 2014). Por el contrario, "las personas que experimentan angustia no podrán cumplir con las demandas laborales y esto puede motivarlos a disminuir la calidad de la vida laboral (por ejemplo, insatisfacción y valores morales negativos)". En consecuencia, puede disminuir la capacidad de los empleados para controlar y manejar el estrés fisiológico y psicológico, como perturbar a sus organismos de autorregulación, y no pueden cumplir con sus deberes y responsabilidades como miembro de una organización. El estrés puede definirse generalmente como una respuesta indebida, inapropiada o exagerada a una situación. Se dice que el estrés, particularmente el estrés laboral, causa fatiga, depresión y tensión

en personas y empleados en todo tipo de empresas e industrias (Agarwal, 2015; Jeon, 2018).

Según Leka, Griffiths y Cox, el estrés laboral; es la resistencia que tiene la persona ante las exigencias y presiones laborales que no se adecuan a sus capacidades y conocimientos y van a poner a prueba su capacidad para hacerle frente a la situación.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (Robbins y Coulter, 2014).

En los próximos 10-20 años, es probable que el estrés laboral en el contexto sanitario aumente, porque los servicios de salud serán crecientemente estirados por una demanda intensificada de salud de las poblaciones de mayor edad, pero la fuerza laboral en el sector de la salud está envejeciendo al mismo ritmo. Algunos analistas del mercado laboral predicen que los servicios de salud encontrarán cada vez más difícil atraer nuevo personal, que luego se traducirá en un envejecimiento concomitante (es decir, proporcionalmente menor número de empleados jóvenes) de la fuerza laboral para la salud (Dharmawardene, 2016; Fouquet, 2019).

Además, en comparación con otras ocupaciones, niveles de insatisfacción, angustia y el agotamiento en el trabajo ya es relativamente alto en la atención médica. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante mantener la vitalidad de los empleados en el sector salud. Una táctica es ofrecer intervenciones para reducir el estrés en el lugar de trabajo, pero aquí encontramos un problema de implementación: a pesar de la abundancia de intervenciones para reducir el estrés basadas en la evidencia su implementación y la aceptación en el lugar de trabajo son limitadas. Mirando las intervenciones organizacionales (por ejemplo, cambios en las condiciones de trabajo, organización de apoyo, cambio de atención, aumento de las habilidades de comunicación y cambio horario de trabajo), (Sorensen, 2016; Thompson, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Las teorías del estrés son: Teoría Psicológica: Lazarus y Susan Folkman la definen como una conexión privada entre el individuo y su ambiente, posición que sobrepasa o pone en riesgo su bienestar.

Teoría Biológica: Sustentada por Walter Cannon (1945), lo define como estímulos o situaciones en estresores, cuando produce efectos fisiológicos en el organismo, involuntariamente precipitan la respuesta de estrés, ocasionando diversas patologías como: lumbago, úlcera gástrica, migraña, gastritis, etc.

Teoría social: Lazarus y Folkman (1984) según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta al relacionarse con su entorno y la sociedad estas, muchas veces pudiendo transformarse en algo tóxico para la salud y la igualdad de su relación con los demás y el mismo trabajo provocando el estrés.

Teoría industrial: Vitaliano y Cols (1998) confirmaron que la mezcla de una elevada exigencia y limitado grado de control causa estrés, relacionándose con enfermedades cardiovasculares.

Las dimensiones de estrés laboral son: Sobrecarga de trabajo: Para Robbins y Coulter (2014), es “la relación con la tensión a que se ve supeditado el colaborador en base al puesto que ocupa” en el establecimiento, asumiendo que ocurre estrés cuando a una persona se le señala más trabajo o “se espera que realice más acciones de lo que le permite el tiempo” (p.199).

Control de actividades: El requerimiento continuo de finalizar labores en un corto tiempo es un importante factor de estrés. Dependiendo del puesto laboral, el colaborador tendrá algunas facilidades para poder ordenar sus tiempos y distribución de tareas, de modo que le sea más fácil ejecutarlas. (Robbins y Coulter, 2014).

Desequilibrio entre esfuerzo y distribución: Los requerimientos del trabajo, van al encuentro de una alta productividad y calidad, adaptación a nuevas reglas, aplicación de innovadora tecnología, que conlleva cambios en las técnicas y la necesaria acogida de los mismos por parte del empleado. (Robbins y Coulter, 2014).

El exceso de competitividad y la incertidumbre en el centro laboral llevan a exigir más al empleado y a que éste descuide otros campos de la vida más gratificantes, como pasar tiempo junto a la familia, amigos, deporte, etc.

Falta de apoyo institucional: La o el apoyo por escasez de comunicación parte del superior, críticas del desempeño del trabajador son principal fuente origen de estrés. Manifestándose de muchas formas como: ausencia de reconocimiento y de valoración a los esfuerzos del trabajador por cumplir con sus tareas. (Robbins y Coulter, 2014).

Desgaste emocional: Las relaciones sociales en el trabajo, los conflictos personales son fuentes de estrés laboral. A la inversa, el apoyo y el vínculo social generan lazos emocionales y promueven las habilidades para afrontar el estrés. (Robbins y Coulter, 2014).

En cuanto a la teoría relacionada con la satisfacción laboral debe enfatizarse que su estudio es producto de los aportes de la psicología organizacional y del análisis del comportamiento humano en las organizaciones (Robbins y Judge, 2013, p.75).

Se define a la satisfacción en el trabajo como resultado de la valoración personal e individual que cada persona realiza respecto al trabajo que desempeña en una empresa u organización, valoración que lo identifica con la institución y que le

permite sentirse emocionalmente complacido con las experiencias, habilidades y actitudes y logros obtenidos en las actividades laborales que realiza. La insatisfacción laboral es una respuesta negativa por parte del empleado hacia su trabajo; ya que se encuentra condicionada por la propia actitud del empleado y por la organización de ciertos factores de la empresa. La respuesta a la insatisfacción va a depender de las condiciones laborales y de la personalidad que tenga cada empleado, además hace referencia al estado de ansiedad, intranquilidad o depresión debido a diferentes decepciones laborales (Robbins, 2004).

Ha de tenerse en cuenta, además que en el trabajo, la insatisfacción implica a su vez los conceptos de *involucramiento* o identificación con la actividad laboral que implica que el colaborador desarrolle actitudes positivas hacia su puesto de trabajo considerado como un factor clave para su desarrollo personal, social y profesional, así que cuando un trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, entonces muestra identificación e interés en las tareas y funciones que le corresponde cumplir; la *facultación psicológica* relacionado con la actitud del colaborador de sentir que sus aportes y experiencias son valorados por la organización y son tomados en cuenta en las decisiones organizacionales; el compromiso organizacional que implica el grado en el que el colaborador se siente identificado con la organización, con su cultura, con sus metas y con el deseo de seguir permaneciendo dentro de ella; el *apoyo organizacional* que implica que el trabajador se sienta respaldado y atendido por la organización, la cual ha de velar por su bienestar y desarrollo; y, el *compromiso laboral* que implica sentirse identificado con su trabajo, sentirse bien con sus compañeros, involucrado con las actividades de la organización y sentir la necesidad de mejorar su desempeño laboral (Robbins y Judge, 2013, p.75).

Portero de la Cruz & Vaquero (2015) basándose en la propuesta de Font señala que la medición de la variable insatisfacción laboral se agrupados en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la insatisfacción laboral:

Satisfacción por el trabajo: referida al de insatisfacción que percibe el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

Tensión relacionada con el trabajo: referida al grado de tensión que el trabajo acarrea en el sujeto y que se manifiesta con el cansancio.

Competencia profesional: Grado en que el individuo cree que está preparado para desempeñar su trabajo diario.

Presión en el trabajo referida al grado que el individuo percibe que el trabajo es una carga.

Promoción profesional (grado en que el trabajador cree que puede mejorar tanto a nivel laboral como en reconocimiento profesional).

Relación interpersonal con los jefes que mide el grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus jefes.

Relación interpersonal con los compañeros que mide el grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros).

Características extrínsecas del estatus referida al grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa, así como un nivel de independencia en la organización y en el desempeño de su puesto de trabajo.

Monotonía laboral referida al grado en que afecta la rutina laboral al sujeto.

Frente a lo anterior se planteó la siguiente interrogante. ¿En qué medida el estrés es un factor asociado a la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019?

El estudio se justifica en las siguientes razones:

La investigación surge como respuesta a una problemática la relación entre estrés e insatisfacción laboral detectada dentro del ámbito del sector salud del hospital la Caleta

Se considera que la investigación tendrá aportes significativos en los siguientes aspectos:

En lo teórico, porque mediante la utilización de conceptos y teorías básicas de estrés e insatisfacción laboral se tratará de explicar situaciones observadas en el hospital en el cual se realizó el estudio. Ello permitirá contrastar diferentes contextos con la realidad concreta para corroborar, refutar o cubrir algún vacío de información existente en este aspecto.

En el aspecto práctico, la presente investigación contribuirá con la institución de salud elegida, a través de los resultados que se logre encontrar; a tomar acciones

para restablecer el clima laboral de los colaboradores brindarles mejores condiciones en la que puedan realizar sus actividades diarias, para que de esa forma se vea reflejada en la mejor atención al usuario externo.

En el aspecto metodológico, la finalidad del presente estudio es convertirse en un antecedente para futuras investigaciones, así como también ampliar más investigaciones que nazcan a partir de ella.

Para dar respuesta a la interrogante anterior se formulan los siguientes objetivos:

**Objetivo general:**

Determinar la relación del Estrés como factor asociado a la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

**Objetivos específicos:**

Identificar el nivel de estrés en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Identificar el nivel de insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Determinar la relación de la dimensión sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Determinar la relación de la dimensión control sobre actividades y la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Determinar la relación de la dimensión desgaste emocional y la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.



Determinar la relación de la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución e insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Determinar la relación de la dimensión apoyo institucional y la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Para comprobar la relación entre estas variables se han formulado las siguientes hipótesis.

Hipótesis general:

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre el estrés y la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el estrés y la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

Hipótesis específicas:

H<sub>1</sub>: Existe un nivel alto de estrés en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

H<sub>0</sub>: No existe un nivel alto de estrés en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

H<sub>2</sub>: Existe un nivel alto de insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

H<sub>0</sub>: No existe un nivel alto de insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

H3: Existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y la insatisfacción laboral.

H4: Existe relación significativa entre el control sobre actividades y la insatisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre el control sobre actividades y la insatisfacción laboral

H5: Existe relación significativa entre el desgaste emocional y la insatisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre el desgaste emocional y la insatisfacción laboral

H6: Existe relación significativa entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la insatisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la insatisfacción laboral.

H7: Existe relación significativa entre el apoyo institucional y la insatisfacción laboral.

H0: No existe relación significativa entre el apoyo institucional y la insatisfacción laboral.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio

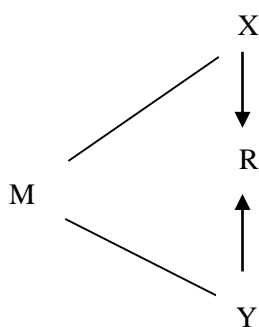
Según su naturaleza es no experimental, Landeau (2007), porque no se manipuló ninguna variable. Por su carácter es correlacional, por cuanto su propósito fue determinar la relación entre estrés e insatisfacción laboral.

De acuerdo a su naturaleza es cuantitativa porque sus resultados fueron sometidos a análisis estadístico. Por su temporalidad, es transversal, porque se evaluó a la población en un momento dado, comparando los resultados en un único momento.

#### Diseño de Investigación:

Se usó el diseño descriptivo correlacional mediante el cual se evaluó la conexión entre las variables estrés e insatisfacción laboral (Vara 2012, p. 217).

La representación esquemática se aprecia en el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Trabajadores de salud

X: Nivel de estrés

Y: Nivel de insatisfacción laboral

R: Relación entre ambas variables

## 2.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Ocurre cuando el físico y la emoción de los individuos no coinciden o no pueden manejar sus demandas, limitaciones u oportunidades laborales. (Robbins y Coulter, 2014).	Se midió a través de un cuestionario a partir de las dimensiones sobrecarga de trabajo, control de actividades, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, apoyo institucional y desgaste emocional.	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1, 2, 3, 4	Ordinal
				Tiempo insuficiente para realizar tareas.	5, 6, 7	
				Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	8	
			Control de actividades	Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	9, 10, 11, 12	
				Impotencia ante la falta de resultados.	13, 14, 15, 16	
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales.	17, 18, 19	
				Insatisfacción por el reconocimiento.	20, 21	
				Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	22, 23, 24	
			Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	25, 26, 27, 28, 29	

				Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	30, 31, 32	
			Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo	33	
				Falta de motivación	34	
				Indiferencia	35	
				Insatisfacción	36	
				Enojo	37	
				Tensión	38	
				Agotamiento	39	
				Evasión	40	
Insatisfacción laboral	Considerada como indicador de la posición de la persona en relación a su ámbito laboral, es la respuesta afectiva o emocional que crea el trabajador con su medio laboral	Se midió a través de un cuestionario a partir de las dimensiones satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros,	Satisfacción por el trabajo	Interés por el trabajo	1	Ordinal
				Reconocimiento en el trabajo	2	
				Relación cordial con los jefes.	3, 4	
			Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo no varía nunca	5	
				Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	6, 7, 8, 9	
			Competencia profesional	Me desconecto con frecuencia del trabajo	10	
				Relación cordial con los compañeros	11	
			Presión en el trabajo	Me causa estrés la competitividad	12, 13	
				Trabajo excesivo	14	
				No contar con recursos para desarrollar un trabajo	15	
			Promoción profesional	El entorno me impide desarrollar mi trabajo	16, 17	
				Tengo posibilidad de promoción profesional	18	

		características extrínsecas de estatus y monotonía laboral	Relación interpersonal con los superiores	Me afectan los problemas de mis superiores	19, 20
			Relación interpersonal con los compañeros	Me afectan los problemas de mis compañeros	21, 22
			Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario	23
				El puesto que ocupo es por mi capacidad	24
			Monotonía laboral	Dinamismo laboral	25
				Alteración del estado emocional	26

## 2.3 Población y muestra

Población:

Estuvo constituida por 140 trabajadores de salud del Servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - noviembre 2019.

Muestra

Se trabajó con 83 trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - noviembre 2019.

Para la hallar el tamaño muestral se utilizó la fórmula para estudios de una sola población:

El número de la muestra se calculó utilizando el muestreo aleatorio simple y aplicando la fórmula estadística - matemática para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + z^2 pq}$$

Dónde:

**N:** Población

**n:** Tamaño de la muestra.

**p:** Probabilidad de éxito

**q:** Probabilidad de fracaso

**e:** precisión de error.

**Z:** Nivel de confianza

**Obtenemos:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.84) (0.16) (140)}{(140) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.84) (0.16)}$$

$$n=83$$

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

### Técnica:

Se usó la encuesta, la cual busca obtener información que es proporcionada a través de nuestra población. (Arias, 2013, p.72)

### Instrumento

Se usó 2 cuestionarios para medir el estrés y satisfacción del trabajador de salud validado en población de habla hispana (Anexo 1 y 2).

### Cuestionario de estrés laboral:

Se trata de una adaptación del Cuestionario de estrés laboral por Hernández, Ortega y Reidl; el instrumento consta de 40 preguntas según el puntaje alcanzado luego de aplicarse el instrumento a cada una de los participantes. El puntaje oscila entre 40 a 200 puntos. El cuestionario es aplicado individualmente y durante aproximadamente 30 minutos; el puntaje en cuanto al valor pronóstico del cuestionario calculado a través de análisis diferencial se identificó una consistencia interna adecuada (Alfa de Cronbach 0,823) (Anexo 3).

### Cuestionario de insatisfacción laboral:

Constituida de 26 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario son: Satisfacción por el trabajo; tensión y presión en el trabajo; competencia profesional; promoción profesional; relación interpersonal con los superiores y compañeros; características extrínsecas de estatus; monotonía laboral; creada por Font Roja, en 2011.

La escala es aplicada en 30 minutos; el puntaje varía entre 26 y 130. A mayor puntuación, mayor será la presencia de los elementos de la insatisfacción laboral; en cuanto a la capacidad predictiva del cuestionario medida a través de análisis discriminante se identificó una consistencia interna adecuada en la validación por Cuba H; (Alfa de Cronbach 0,870) (Anexo 3).



### Validez confiabilidad del instrumento

Esta validez se midió a través de juicio de expertos quienes evalúan la correspondencia entre las interrogantes del instrumento y las dimensiones e indicadores de las variables, materia de la investigación. (Hernández et al., 2014, p. 201).

Por su confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach por ser un coeficiente cuyo valor fue aceptable mientras más se aproxime a 1.

Utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0,823$  para el instrumento de estrés laboral y de  $\alpha = 0,870$ .

Estos resultados permiten realizar la inferencia que ambos instrumentos son SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLES para ser aplicados a la muestra de la presente investigación (Ver Anexo 3)

## **2.5 Procedimientos**

Ingresaron al estudio 83 trabajadores de salud del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta, durante el período Octubre- noviembre 2019; se acudió a los ambientes del hospital desde donde se procederá a:

Se identificó a los colaboradores a los cuales se les aplicó los Cuestionarios de estrés laboral e insatisfacción laboral (Anexo 1 y 2); para verificar la presencia o ausencia de las variables en estudio.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Determinados la validez y confiabilidad de los instrumentos se aplicó en el grupo de trabajadores que deseaban participar en el estudio, contando con el permiso de dirección.

Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL y SPSS y el paquete estadístico de Spearman; la información obtenida se presentó en tablas y figuras estadísticas.

## **2.7 Aspectos éticos**

Para la realización de la investigación se tuvo en cuenta ciertos principios éticos como: el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia. La información recolectada por los trabajadores fue obtenida de forma anónima, y con el consentimiento informado de cada uno de ellos.

### III. RESULTADOS

Del objetivo general:

Tabla 1

*Coefficiente de correlación entre estrés e insatisfacción laboral*

			Estrés Laboral	Insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Insatisfacción Laboral	N	83	83
		Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta - 2019

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

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<0, 05: Muy significativa

p>0, 05: No significativa

Interpretación:

Al confrontar el estrés e insatisfacción laboral se identifica un rho de Spearman de 0.732 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una correlación altamente significativa entre las variables analizadas.

De los objetivos específicos:

Tabla 2

*Nivel de estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	39	47,0
	Medio	26	31,3
	Bajo	18	22,0
	Total	83	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta - 2019

Interpretación:

El 47,0% (39) de los encuestados presentaron nivel de estrés alto, asimismo el 31,3% (26) indican un nivel de estrés medio y el 22,0% (18) presentaron bajo nivel de estrés

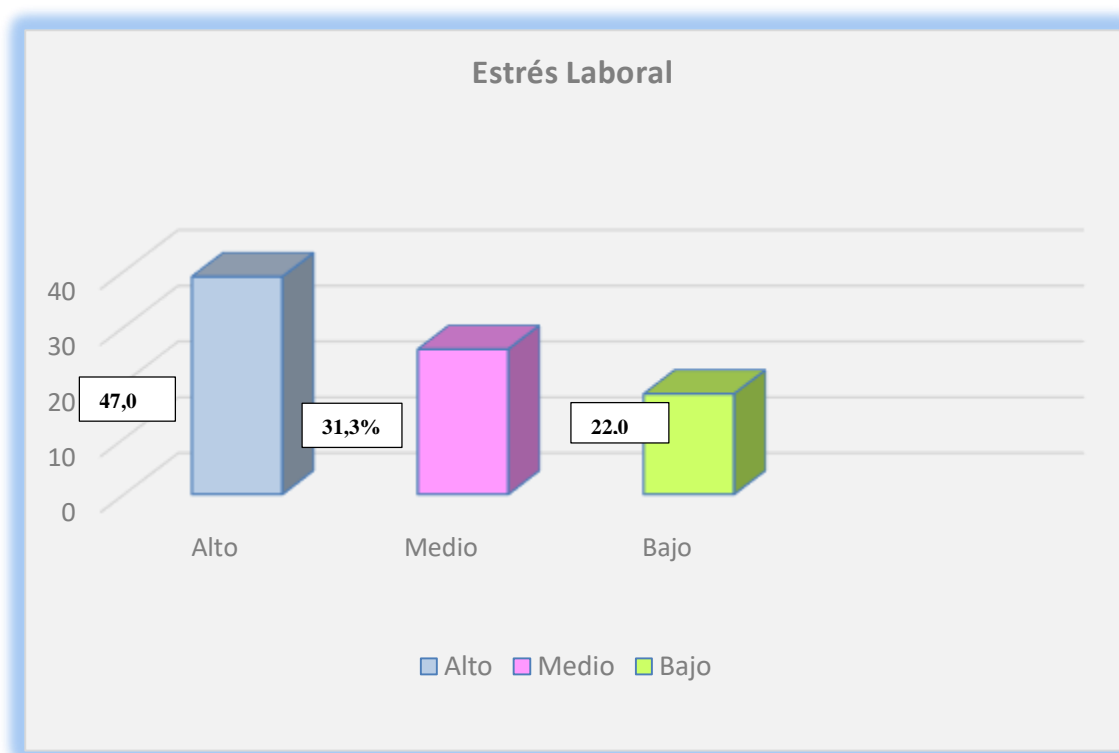


Figura 1. Nivel de estrés laboral

Tabla 3

*Nivel de insatisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	21	25,30
	Medio	25	30,1
	Alto	37	44,6
Total		83	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta - 2019

Interpretación:

El 44,6% (37) de los trabajadores encuestados presentaron alto nivel de insatisfacción laboral, mientras que el 30,1% (25) indica un nivel de insatisfacción medio y por último un 25,3% (21) tuvieron un bajo nivel de insatisfacción laboral

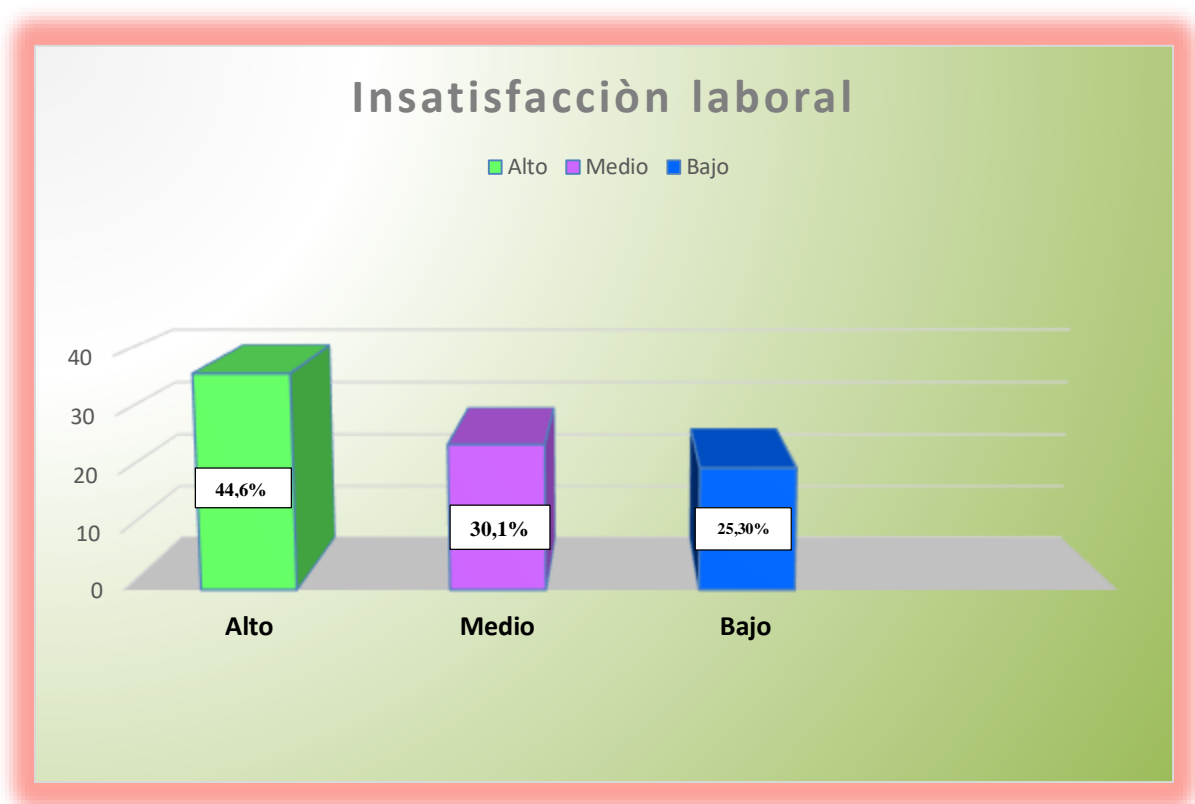


Figura 2. Nivel de Insatisfacción laboral

Tabla 4

*Relación entre sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral*

			"Sobrecarga de Trabajo"	Insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Nivel de dimensión "Sobrecarga de Trabajo"	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Insatisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta – 2019

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

Interpretación:

En cuanto a la sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.766 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una relación fuertemente significativa entre las variables analizadas.

Tabla 5

*Relación entre control de actividades e insatisfacción laboral*

			"Control de actividades"	insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Nivel de dimensión "Control de actividades"	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Insatisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta – 2019

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

Interpretación:

Al confrontar la dimensión control de actividades y la insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.754 lo cual evidencia una relación positiva e intensa entre las variables analizadas.

Tabla 6  
*Relación entre desgaste emocional 3 insatisfacción laboral*

			"Desgaste Emocional"	Insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Nivel de dimensión "Desgaste emocional"	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Insatisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta – 2019

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

Interpretación:

Relacionando la dimensión desgaste emocional y la insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de rho de Spearman de 0.692, hallándose relación moderada.

Tabla 7

*Relación entre desequilibrio, esfuerzo y retribución e insatisfacción laboral*

			" Desequilibrio, esfuerzo y retribución "	Insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Nivel de dimensión " Desequilibrio, esfuerzo y retribución "	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Insatisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta – 2019

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

Interpretación:

Al relacionar la dimensión desequilibrio esfuerzo y retribución y la insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de rho de Spearman de 0.704, significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una relación fuertemente significativa.

Tabla 8

*Relación entre falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral*

			<i>"Falta de apoyo institucional"</i>	Insatisfacción Laboral
Rho de Spearman	Nivel de dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
	<i>"Falta de apoyo institucional"</i>	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Insatisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Fuente: Ficha de recolección de datos. Hospital La Caleta – 2019

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

Interpretación:

Entre la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.773 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una correlación positiva e intensa entre las variables analizadas.



#### IV. DISCUSIÓN

Es probable que el estrés laboral en el contexto sanitario aumente, porque los servicios de salud serán crecientemente estirados por una demanda intensificada de salud de las poblaciones de mayor edad, pero la fuerza laboral en el sector de la salud está envejeciendo al mismo ritmo. Algunos analistas del mercado laboral predicen que los servicios de salud encontrarán cada vez más difícil atraer nuevo personal, que luego se traducirá en un envejecimiento concomitante (es decir, proporcionalmente menor número de empleados jóvenes) de la fuerza laboral para la salud. (Dharmawardene, 2016; Fouquet, 2019).

Además, en comparación con otras ocupaciones, niveles de insatisfacción, angustia y el agotamiento en el trabajo ya es relativamente alto en la atención médica. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante mantener la vitalidad de los empleados de la salud. Una táctica es ofrecer intervenciones para reducir el estrés en el lugar de trabajo, pero aquí encontramos un problema de implementación: a pesar de la abundancia de intervenciones para reducir el estrés basadas en la evidencia su implementación y la aceptación en el lugar de trabajo son limitadas. Mirando las intervenciones organizacionales (por ejemplo, cambios en las condiciones de trabajo, organización de apoyo, cambio de atención, aumento de las habilidades de comunicación y cambio horario de trabajo), (Sorensen, 2016; Thompson, 2018).

En la Tabla 1 se realiza el contraste de las categorías de las variables en estudio en función de sus categorías identificando una correlación fuertemente significativa ( $\rho$  Spearman 0.732) entre las variables al observar que mientras más elevado es el estrés percibido por los trabajadores disminuye el grado de insatisfacción laboral de manera correlacional. Esta tendencia es similar a la observada por Fiabane et al. (2012) en Italia investigaron si el estrés, la insatisfacción laboral y sus relaciones con los factores organizativos entre el personal de salud en un estudio transversal del personal sanitario que labora en

dos lugares de rehabilitación. Los trabajadores con baja satisfacción laboral obtuvieron un puntaje significativamente más alto en el estrés relacionado con el trabajo con respecto a varios aspectos del trabajo y en un menor control del trabajo ( $p < 0.05$ ).

También se asemeja a lo encontrado en el Perú, durante el año 2017 donde se evaluó el rango de insatisfacción laboral de 258 médicos generales; encontrándose insatisfacción laboral medio - alto de 14,24. También observaron que el grado de la insatisfacción laboral fue "medianamente insatisfecho" (56.6%). (Samanez M, 2017). Así mismo Liu en China en el 2019 investigaron la insatisfacción y el estrés laboral en un método de muestreo aleatorio de tres etapas, en un total de 5046 trabajadores; los cuales expresaron una leve insatisfacción laboral (media 3.20) y un estrés laboral moderado (media 3.22). Teóricamente, según Robbins (2004), la insatisfacción es una actitud en el trabajo que evidencia comportamientos negativos de los colaboradores respecto a las características del trabajo y de las condiciones generales de la organización.

En la Tabla 2, se obtuvo en un 47,0% un nivel alto de estrés estadística que es compartida con la investigación del autor Salam (2016) en el cual concluye que el 66,2% de los entendidos en salud que participaron informaron niveles de estrés moderados a altos, así mismo se relaciona con lo hallado por el autor Nam (2016), hallando que el estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). Esto se corrobora teóricamente Goh (2015) "El estrés laboral ocurre en todas las profesiones, y particularmente los del sector salud comprenden un grupo importante que puede verse afectado por el estrés laboral debido a la naturaleza de su ámbito laboral". De la misma manera Maharaj (2016) y Hall (2019), Se ha demostrado que los trabajadores de la salud son muy propensos al estrés en el trabajo y experimentan más resultados negativos de estrés que otros profesionales. El estrés laboral en los médicos causará resultados negativos como bienestar psicológico adverso, agotamiento laboral y un número significativamente mayor de intentos de suicidio, dependencia del alcohol y

otros problemas psicosociales. El estrés también puede dañar la efectividad profesional: disminuye la atención, reduce la concentración, afecta las habilidades de toma de decisiones y reduce la capacidad de los proveedores para establecer relaciones sólidas con los pacientes. El estrés también puede conducir a un mayor agotamiento y se define como un síndrome de despersonalización, desgano y una sensación de bajo logro personal.

En la Tabla 3 se observa que el 44,6 % presentó alta insatisfacción laboral, estadística que es compartida con la investigación del Kielaitte (2018) que concluye que 53% de los encuestados presenta baja satisfacción laboral, y por tanto elevada insatisfacción laboral. A la vez concuerda por lo hallado por Samanez (2017) quien halló insatisfacción laboral medio - alto de 14,24%. Teóricamente, para Geleto (2015) la satisfacción laboral es el nivel de deleite que los empleados sienten sobre su trabajo, lo que puede afectar su rendimiento. Los investigadores observan que los empleados insatisfechos, si permanecen en la organización, pueden participar en actividades contraproducentes como robo, mal servicio, rumores destructivos y sabotaje de equipo, según Yilkal (2018).

En la tabla 4 se realiza el contraste de las categorías de las variables en estudio, en función de sus dimensiones identificando una correlación altamente significativa de 0.766 según rho de Spearman entre la dimensión sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral en los trabajadores del hospital La Caleta; alcanzándose un grado correlacional bueno; así mismo se observa en la investigación realizada por Salam, en Arabia (2016) donde evaluaron la prevalencia del estrés y la insatisfacción laboral entre profesionales de salud e identificaron posibles factores que podrían afectar el estrés laboral o la satisfacción, participaron 626 trabajadores; los resultados del estrés laboral indicaron que un gran número de participantes informaron grados de estrés moderados a altos, y la prevalencia general del estrés laboral fue del 66,2%; de aquellos que siempre trabajaron en turnos nocturnos, 84.0% estaban más estresados ( $p < .001$ ), y de aquellos que siempre trabajaban los fines de semana también estaban más estresados (81.8% ' $p = .001$ ) en comparación con aquellos que nunca o algunas veces trabajaban fines de semana o turnos de noche. De la

misma forma Nam en Korea en el 2016 estimaron el estrés y la insatisfacción laboral entre los proveedores de cuidados médicos en unidades de endoscopia en 59 trabajadores; El estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). El estrés y la insatisfacción laboral se correlacionaron negativamente ( $R^2 = 0.340$ ,  $p < 0.001$ ). Teóricamente, Van Stolk, Staetsky, Hassan y Woo (2012) señalan que frente a factores relacionados con cargas físicas, laborales y emotivas que afectan negativamente la actividad laboral de las personas suele presentarse diferentes manifestaciones de insatisfacción en el trabajo.

En la tabla 5 al contrastar la dimensión control de actividades e insatisfacción laboral, se evidencia una correlación estadística positiva e intensa (Coeficiente de rho Spearman: (0.754), siendo conveniente mencionar a las tendencias observadas por Nam (2016) estimaron el estrés y la insatisfacción laboral entre los proveedores de atención médica en las unidades de endoscopia a través de una encuesta transversal de proveedores de atención médica; 59 trabajadores completaron los cuestionarios auto administrados. El estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). El estrés laboral y la insatisfacción se correlacionaron negativamente entre sí ( $R^2 = 0.340$ ,  $p < 0.001$ ).

Lo cual se respalda en la teoría de Robbins y Coulter (2014) que destaca que: El requerimiento continuo de finalizar labores en un corto tiempo es un importante factor de estrés. Dependiendo del puesto laboral, el colaborador tendrá algunas facilidades para poder ordenar sus tiempos y distribución de tareas, de modo que le sea más fácil ejecutarlas.

En la tabla 6 se realiza el contraste de la dimensión desgaste emocional e insatisfacción laboral hallándose una correlación moderadamente significativa de 0.692 según rho de Spearman y una significancia  $p < 0.05$ , observándose que mientras mayor es la dimensión desgaste emocional, mayor es el grado de insatisfacción laboral, difiriendo con los hallazgos encontrados por Petarli

(2015) en Sudáfrica se verificaron que los factores asociados a la aparición de estrés laboral fueron de 88% en trabajadores que vienen laborando menor de 10 años mientras que fue de solo 76% en el grupo de trabajadores con un tiempo de servicio de 10 años a más ( $p < 0.05$ ). Khamisa (2017) determinó que el estrés personal es un predictor más significativo de agotamiento, insatisfacción laboral y salud general en 1200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, Los resultados revelaron que el estrés personal es un mejor predictor de agotamiento y salud general que la insatisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral. Teóricamente, Robbins y Coulter (2014) destacan que las relaciones sociales conflictivas y los conflictos personales pueden generar desgaste emocional estresante para las personas en el trabajo.

En la tabla 7 se realiza contraste de las categorías de las variables en estudio en función de sus dimensiones identificando una relación significativamente estadística entre las variables al observar que mientras más opresiva es el desequilibrio esfuerzo retribución, percibida por los trabajadores aumenta el grado de insatisfacción del personal sanitario de manera correlacional; alcanzando un grado de correlación fuerte según el análisis del Coeficiente de rho Spearman (0.704). Tao (2018) exploraron la correlación entre el estrés y la insatisfacción laboral en enfermeras por medio de una encuesta transversal y un análisis basado en cuestionarios relacionados con el estado demográfico, el estrés y la satisfacción laboral de 969 enfermeras de 56 centros, encontrando que el estrés laboral y la insatisfacción fueron moderados y se correlacionaron negativamente ( $p < 0.001$ ). Entre las tensiones laborales, el avance profesional y profesional, el entorno laboral y los recursos, la gestión y las relaciones interpersonales, y la carga de trabajo y la duración del trabajo contribuyeron significativamente a la insatisfacción laboral ( $p < 0.05$ ). Teóricamente, Robbins y Coulter (2014) señala que las exigencias y requerimientos en el trabajo pueden generar cambios o mejoras en las actividades laborales siempre y cuando el desequilibrio generado sea asumido como un reto o actividad desafiante para las personas en el trabajo.

En la tabla 8 al relacionar la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral se encontró una alta correlación estadística (0.773). Se describen las tendencias observadas por Chiang (2018) en Uruguay analizó la coherencia entre el estrés y la insatisfacción laboral en un estudio conformado por 184 trabajadores; respecto al estrés los trabajadores se ubican en: baja tensión y demanda psicológica, alto control laboral y apoyo global. Respecto a satisfacción laboral el promedio general es de 3,8 puntos, denotando un nivel mediano de insatisfacción laboral ( $p < 0.05$ ). Reconocemos las tendencias descritas por Roas Z. en el 2017 quienes establecieron la conexión del estrés y desempeño laboral de los enfermeros del Hospital de Camaná; hallándose estrés en el 67% (16) enfermeras y que el 33% (8) manifiesta que no siente estrés. De las enfermeras que si tienen estrés el 42% (10) indica como causas: agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos. Teóricamente, la falta de apoyo emocional, según Robbins y Judge (2013) señalan que la falta de apoyo en el trabajo suele convertirse en una fuente de estrés e insatisfacción para el colaborador en una organización.

## V. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe correlación alta y significativa entre estrés e insatisfacción laboral en personal de salud de consultorios externos del Hospital La caleta. (Spearman 0.732).

**Segundo:** En cuanto al nivel de estrés de los trabajadores de consultorios externos del Hospital la Caleta, Chimbote 2019, el 47,0% presentaron alto nivel de estrés, 31.3% estrés moderado y 21,7% bajo nivel de estrés.

**Tercero:** Respecto al grado de insatisfacción laboral de los trabajadores de consultorios externos del Hospital la Caleta, Chimbote 2019, se encontró que el 44,6% presento alta insatisfacción laboral, seguido de nivel medio de insatisfacción con un 30,1% y finalmente el 25,3% presento un bajo nivel de insatisfacción laboral.

**Cuarto:** Entre la dimensión sobrecarga laboral e insatisfacción existe una fuerte correlación evidenciado por un rho de Spearman de 0.766.

**Quinto:** Existe asociación fuertemente significativa entre la dimensión control de actividades e insatisfacción laboral, con una rho de Spearman de 0.754.

**Sexto:** Se encontró relación moderadamente significativa entre: desgaste emocional e insatisfacción laboral en personal de salud de consultorios externos. (Spearman 0.692).

**Séptimo:** Respecto a la dimensión: desequilibrio, esfuerzo, retribución e insatisfacción laboral, se obtuvo una rho de Spearman de 0.704, indicando relación altamente significativa.

**Octavo:** La relación entre la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral arrojo un coeficiente de Spearman de 0.773., lo cual indica que hay una fuerte correlación entre ellas.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero:** Las tendencias encontradas debieran ser reconocidas para valorar el empleo de estos instrumentos de evaluación en la evaluación de estrés e insatisfacción en el personal sanitario en nuestro contexto.

**Segundo:** Es conveniente emprender nuevas investigaciones con el objetivo de confirmar nuestros hallazgos tomando en cuenta un contexto poblacional más numeroso para de este modo poder extrapolar nuestros hallazgos al ámbito regional.

**Tercero:** Hacer llegar los resultados del estudio al director del Hospital La Caleta, para que implemente las medidas necesarias para disminuir el nivel de estrés en sus trabajadores, por ejemplo: diseñar talleres de integración y recreación de tal forma que los trabajadores puedan encontrar un momento de distracción y liberar la tensión que demanda sus labores.

**Cuarto:** Gestionar ante el gobierno regional de Ancash el abastecimiento de infraestructura, materiales para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de manera óptima.



## REFERENCIAS

- Agarwal, R. (2015). Job Satisfaction And Job Commitment 'S Relation With Attrition With Special Reference To Indian It Sector. In *Proceedings of the International management conference* 9 (1). 720-731.
- Altangerel, O. (2015). Investigating the effect of job stress on performance of employees. *International Journal of Trade, Economics and Finance* 7 (2):5-11.
- Arapovic-Johansson, B., Wåhlin, C., Hagberg, J., Kwak, L., Björklund, C., & Jensen, I. (2018). Participatory work place intervention for stress prevention in primary health care. A randomized controlled trial. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(2), 219-234.
- Arias, G. (2013). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Caracas: Episteme.
- Asociación Médica Mundial (1964). Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado de <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Chang, E., Cohen, J., Koethe, B., Smith, K., & Bir, A. (2017). Measuring job satisfaction among healthcare staff in the United States: a confirmatory factor analysis of the Satisfaction of Employees in Health Care (SEHC) survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 262-268.
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.

- Dessalegn, H. (2017). Assessment of Occupational Stress and Associated Factors among Nurses in East Gojjam Zone Public Hospitals Northwest Ethiopia, 2016. *Clinical Medicine Research*. 43-48: 3-5.
- Dharmawardene, M., Givens, J., Wachholtz, A., Makowski, S. & Tjia, J. (2016). A systematic review and meta-analysis of meditative interventions for informal caregivers and health professionals. *BMJ Support Palliat Care*, 6:160–169.
- Díaz, O. (2017). *Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre del 2014*. (Tesis de titulación), Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ\\_OM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ_OM.pdf)
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Sinsky, C., Cipriano, P., Bhatt, J., Ommaya, A. ... & Meyers, D. (2017). Burnout among health care professionals: a call to explore and address this under recognized threat to safe, high-quality care. NAM perspectives. Recovered from <https://nam.edu/burnout-among-health-care-professionals-a-call-to-explore-and-address-this-underrecognized-threat-to-safe-high-quality-care/>
- Ferede, A., Kibret, G., Million, Y., Simeneh, M., Belay, Y., & Hailemariam, D. (2018). Magnitude of Turnover Intention and Associated Factors among Health Professionals Working in Public Health Institutions of North Shoa Zone, Amhara Region, Ethiopia. *BioMed research international*, 2018.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Musian, D., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2012). Occupational stress and job satisfaction of healthcare staff in rehabilitation units. *Med Lav*, 103(6), 482-492.
- Fouquet N, Petit A, Descatha A. & Roquelaure, Y. (2019). Theoretical impact of workplace-based primary prevention of lumbar disc surgery in a French region: a pilot study. In: Bagnara, S., Tartaglia, R., Albolino, S., Alexander, T., Fujita, Y. (eds.) *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association (IEA 2018)*.

Springer, Cham, 468–477.

- García, W. (2018). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres-Lima, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22295/Garcia\\_CW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22295/Garcia_CW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, N. (2019). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*. (Tesis de licenciatura), Universidad Privada San Pedro, Piura, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, J., Reding, A. & López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica* 2(8): 217-224.
- Geleto, A., Baraki, N., Atomsa, G., & Dessie, Y. (2015). Job satisfaction and associated factors among health care providers at public health institutions in Harari region, eastern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC research notes*, 8(1), 394.
- Gilles, I., Burnand, B. & Peytremann-Bridevaux I. (2015). Factors associated with healthcare professionals' intent to stay in hospital: a comparison across five occupational categories. *Int J Qual Health Care* 26,158–66.
- Goetz, K., Marx, M., Marx, I., Brodowski, M., Nafula, M., Prytherch, H., & Szecsenyi, J. (2015). Working atmosphere and job satisfaction of health care staff in Kenya: an exploratory study. *BioMed research international*, 2015.
- Goh, J., Pfeffer, J., & Zenios, S. A. (2015). The relationship between workplace stressors and mortality and health costs in the United States. *Management Science*, 62(2), 608-628.

- Goh, J., Pfeffer, J., Zenios, S. & Rajpal, S. (2015). Workplace stressors & health outcomes: Health policy for the workplace. *Behavioral Science & Policy*, 1(1), 43-52.
- Gökler, M. E., & Durmuş, H. (2019). Şanlıurfa'da çalışan aile sağlığı elemanlarının iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Türkiye Halk Sağlığı Dergisi*, 17(1), 79-87.
- Hall, L., Johnson, J., Watt, I., Tsipa, A. & O'Connor, D. (2016). Healthcare staff wellbeing, burnout, and patient safety: a systematic review. *Plos one*, 11(7), e0159015.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hosseinabadi, M. B., & Etemadinezhad, S. (2018). Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health promotion perspectives*, 8(2), 102.
- Huamani, A. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-Noviembre 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11980/Huamani\\_CAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11980/Huamani_CAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jeon S. (2018) Application of Assessment Tools to Examine Mental Health in Workplaces: Job Stress and Depression. *Psychiatry investigation* 15(6), 553.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health sa gesondheid*, 22(1), 252-258.

- Kielaitė, V. (2018). Stress factors vs. job satisfaction among nursing staff in the Pomeranian Province (Poland) and the Vilnius Region (Lithuania). *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 25(4), 616-624.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajo de investigación*. Caracas, Venezuela: Alfa.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress and the coping process*. New York: Springer Publishing Company
- Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y estrés. Organización Mundial de la Salud. Francia: I-WHO; 2004
- Ley general de salud. N° 26842. Concordancias: D.S.N° 007-98-SA. Perú: 20 de julio de 2011.
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC family practice*, 20(1), 9.
- Maharaj, S., Lees, T., & Lal, S. (2019). Prevalence and risk factors of depression, anxiety, and stress in a cohort of Australian nurses. *International Journal of Environmental research and public health*, 16(1), 61.
- Mahdah, M. (2017). Job satisfaction among healthcare professional in public and private healthcare setup in India. *Indian Journal of Applied Research*, 6(1):6-8
- Maphangela, T. (2015). *Factors associated with occupational stress among nurses working in clinics in Gaborone, Botswana*. (Tesis of Master of public health), University of Limpopo, South Africa. Recovered from [http://ulspace.ul.ac.za/bitstream/handle/10386/1700/maphangela\\_t\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ulspace.ul.ac.za/bitstream/handle/10386/1700/maphangela_t_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- Mengistu, M., & Bali, A. (2015). Factors associated job satisfaction among health care workers at public hospitals of west Shoa Zone, Oromia, Regional staff, Ethiopia: a cross-sectional study. *Science journal of public health*, VI, 3(2), 161-167.
- Mkumbo, K. (2014) Prevalence of and Factors Associated with Work Stress in Academia in Tanzania. *International Journal of Higher Education* 3(1): 1-11.
- Nam, S., Chun, H., Moon, J., Park, S., Hwang, Y., Yoo, I. ... & Keum, B. (2016). Job stress and job satisfaction among health-care workers of endoscopy units in Korea. *Clinical endoscopy*, 49(3), 266.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo, un reto colectivo. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf) - LABADMIN/OSH. Ginebra. P (62)
- Petarli, G, Zandonade, E. & Salaroli, L. (2015). Assessment of occupational stress and associated factors among bank employees in Vitoria, State of Espírito Santo, Brazil. *Cien Saude Colet*.20(12):3925-34.
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista latinoamericana de enfermagem*, 23(3), 543-552.
- Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015*. (Tesis de licenciatura), Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059\\_74231797\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf)
- Robbins, P. & Coulter, M. (2014). Administración. (12ª ed.). México: Pearson educación.

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Salam, A. (2016, March). Job stress and job satisfaction among health care professionals. In *Qatar Foundation Annual Research Conference Proceedings, 1(1)*. Hamad bin Khalifa University Press (HBKU Press).
- Samanez, M., Stephani, H., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico, 17(4)*, 42-52.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario- Campus Lagos.
- Sorensen G et al (2016) Integrating worksite health protection and health promotion: a conceptual model for intervention and research. *Prev Med 91*:188–196.
- Tao, L., Guo, H., Liu, S., & Li, J. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research, 29(3)*, 510-51
- Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global, 15(44)*, 288-298.
- Thompson, J., Schwatka, N., Tenney, L. & Newman, L. (2018) Total worker health: a small business leader perspective. *Int J Environ Res Public Health 15*:2416
- Valdez, G., Cayaban, A., & Mathews, S. (2019). Workplace Empowerment, Burnout, and Job Satisfaction among Nursing Faculty Members: Testing Kanter's theory. *Nurs Palliative Care Int, 2(1)*, 29-35.
- Vitaliano P., Maiuro, R., Russo, J. & Mitchell, E. (1989). Medical student distress. A longitudinal study. *J Nerv Ment Dis 1989; 177(2)*: 70-6.

- Xiang H. (2014) Workplace stress and job satisfaction among biologics development professionals. *Health* 6(14): 1790.
- Yilkal, D., Enyew, H., & Getinet, H. (2018). Job satisfaction and associated factors among anesthetists working in Amhara National Regional State, Northwest Ethiopia, May 2017: a multicenter cross-sectional study. *Anesthesiology research and practice*, 2018.
- Yui, A. (2011) *Proactive Reactive Aggressors*. City University of Hong Kong. Recuperado de: <http://www.cuhk.edu.hk/~yui/>
- Zamir, A, y Leguizamón, J. (2015). Interacciones sociales en el patio de recreo que tienen el potencial de apoyar el aprendizaje del concepto de probabilidad. *Latinoamericana de Etnomatemática*, 8(3), 8-24. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2740/274041587002.pdf>



# ANEXOS

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación:** “Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del hospital la Caleta. Chimbote - 2019”

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Methodology
¿En qué medida el estrés es un factor asociado a la satisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación del Estrés como factor asociado a la satisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisar la relación de la sobrecarga de trabajo como factor asociado a la satisfacción laboral.</li> <li>- Determinar la relación del control sobre actividades como factor asociado a la satisfacción laboral.</li> <li>- Delimitar la conexión del desgaste emocional como factor asociado a la satisfacción laboral.</li> <li>- Determinar la relación del desequilibrio entre esfuerzo y retribución como factor asociado a la satisfacción laboral.</li> <li>- Detallar la relación del apoyo institucional</li> </ul>	Estrés	Ocurre cuando el físico y la emoción de los individuos no coinciden o no pueden manejar sus demandas, limitaciones u oportunidades laborales. (Robbins y Coulter, 2014).	Se midió a través de un cuestionario a partir de las dimensiones sobrecarga de trabajo, control de actividades, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, apoyo institucional y desgaste emocional.	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1, 2, 3, 4	<p><b>Enfoque:</b> <b>Cuantitativo</b></p> <p>Tipo de estudio: Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>Muestra:</b> 83 trabajadores de consultorios externos del Hospital la Caleta.</p>
						Tiempo insuficiente para realizar tareas.	5, 6, 7	
						Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	8	
					Control de actividades	Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	9, 10, 11, 12	
						Impotencia ante la falta de resultados.	13, 14, 15, 16	
					Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales.	17, 18, 19	
						Insatisfacción por el reconocimiento.	20, 21	
						Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	22, 23, 24	
					Apoyo institucional trabajo	Participación ciudadana	18	
						Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	25, 26, 27, 28, 29	
					Desgaste emocional	Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	30, 31, 32	
						Disminución del esfuerzo	33	
						Falta de motivación	34	
						Indiferencia	35	
Insatisfacción	36							
	Enojo	37						
	Tensión	38						

	como factor asociado a la satisfacción laboral.					Agotamiento	39	<b>Técnicas e instrumentos de medición:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario  <b>Técnicas de análisis de datos:</b> Estadísticos descriptivos Estadísticos inferenciales
						Evasión	40	
	Satisfacción laboral				Satisfacción por el trabajo	Interés por el trabajo	1	
						Reconocimiento en el trabajo	2	
						Relación cordial con los jefes.	3, 4	
					Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo no varía nunca	5	
						Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	6, 7, 8, 9	
					Competencia profesional	Me desconecto con frecuencia del trabajo	10	
						Relación cordial con los compañeros	11	
					Presión en el trabajo	Me causa estrés la competitividad	12, 13	
						Trabajo excesivo	14	
						No contar con recursos para desarrollar un trabajo	15	
					Promoción profesional	El entorno me impide desarrollar mi trabajo	16, 17	
						Tengo posibilidad de promoción profesional	18	
					Relación interpersonal con los superiores	Me afectan los problemas de mis superiores	19, 20	
					Relación interpersonal con los compañeros	Me afectan los problemas de mis compañeros	21, 22	
					Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario	23	
						El puesto que ocupo es por mi capacidad	24	
					Monotonía laboral	Dinamismo laboral	25	
						Alteración del estado emocional	26	

## Anexo 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) trabajador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del estrés laboral, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Sobrecarga de trabajo	1. Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo					
	2. Siento que mis tareas laborales nunca acaba					
	3. Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene					
	4. Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro					
	5. El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo					
	6. Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores					
	7. Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente					
	8. Normalmente expreso: “Mañana termino lo que hoy no pude hacer					
Control sobre las actividades	9. Las tareas que me asignan son muy difíciles					
	10. Las tareas han desbordado mi capacidad profesional					
	11.					

	12. Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo						
	13. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad						
	14. Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado						
	15. Por más que me esfuerzo, no logro lo que deseo en el trabajo						
	16. Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo						
	17. Tengo deseos de cambiar de trabajo						
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	18. No me siento a gusto en el lugar donde trabajo						
	19. De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal						
	20. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar para mejorar mis condiciones laborales						
	21. Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy con los jefes						
	22. Me siento frustrado porque nunca fui reconocido por mi labor						
	23. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral						
	24. Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta						
	25. Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente						
Apoyo institucional	26. Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual						
	27. Estoy molesto porque los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos						
	28. Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello						
	29. En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual						
	30. Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiero salir						
	31. Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas						
	32. Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos						
	33. Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos						
Desgaste emocional	34. Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar						
	35. Me siento desmotivado en el trabajo						
	36. Me da igual si me botan o no en el trabajo						
	37. Suelo decir: “tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago”						
	38. Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo						
	39. Las labores que cumpla me ponen tenso						
	40. Al realizar una tarea me agoto rápido						
	41. Me gusta evadir mis responsabilidades						

## CUESTIONARIO SOBRE INSATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) trabajador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de insatisfacción laboral de los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción sobre insatisfacción laboral, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Satisfacción por el trabajo	1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
	2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
	3. La relación con mis jefes es muy cordial					
	4. Se lo que se espera de m i en mi trabajo					
Tensión relacionada con el trabajo	5. 5.Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca					
	6. 6.Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
	7. 7.Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado					
	8. 8.Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
	9. 9.Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
Co m pet en cia	10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					

	11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
Presión en el trabajo	12. Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
	13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
	14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
	15. Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					
Promoción profesional	16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
	17. Creo que mi trabajo es excesivo					
	18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
Relación interpersonal con los superiores	19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
	20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
Relación interpersonal con los compañeros	21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
	22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
Características extrínsecas de estatus	23. El sueldo que percibo es adecuado					
	24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
Monotonía laboral	25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
	26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño					

## FICHA TÉCNICA

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre estrés laboral
<b>2) Autora:</b>	Elvira Cristina Ganoza Castañeda
<b>3) N° de ítems</b>	40
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	30 minutos
<b>6) Población</b>	83 trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - Noviembre 2019.
<b>7) Finalidad</b>	Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>I.</b> Sobrecarga de trabajo (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8);</li> <li><b>II.</b> Control sobre las actividades (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16);</li> <li><b>III.</b> Desequilibrio entre esfuerzo y retribución (ítems 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24)</li> <li><b>IV.</b> Apoyo institucional (ítems 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32)</li> <li><b>V.</b> Desgaste emocional (ítems 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40)</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se sumaron las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se sumaron los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</p>
<b>Propiedades psicométricas:</b>	<p>El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la <b>validación</b> se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de</p>



investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el nivel de estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 clientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0,823$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de un especialista en metodología de la investigación y dos expertos, especialistas en Gestión de Servicios de la salud y con experiencia en la materia.

**Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo [40-92], Medio: [93-145], Alto: [146-200]

Estos valores se tuvieron en cuenta para los resultados estadísticos

## FICHA TÉCNICA

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre insatisfacción laboral
<b>2) Autora:</b>	Elvira Cristina Ganoza Castañeda
<b>3) N° de ítems</b>	26
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	30 minutos
<b>6) Población</b>	83 trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - Noviembre 2019.
<b>7) Finalidad</b>	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa nueve dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>I.</b> Satisfacción por el trabajo (ítems 1, 2, 3, 4);</li> <li><b>II.</b> Tensión relacionada con el trabajo (ítems 5, 6, 7, 8, 9 );</li> <li><b>III.</b> Competencia profesional (ítems 10, 11)</li> <li><b>IV.</b> Presión en el trabajo (ítems 12, 13, 14, 15 25, 26)</li> <li><b>V.</b> Promoción profesional (ítems 16, 17, 18)</li> <li><b>VI.</b> Relación interpersonal con los superiores (ítems 19, 20)</li> <li><b>VII.</b> Relación interpersonal con los compañeros (ítems 21, 22)</li> <li><b>VIII.</b> Características extrínsecas de estatus (ítems 23, 24)</li> <li><b>IX.</b> Monotonía laboral (ítems 25, 26)</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se sumaron las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se sumaron los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las nueve dimensiones.</p>
<b>Propiedades psicométricas:</b>	
El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al.	

(2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 clientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0,870$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de un especialista en metodología de la investigación y dos expertos, especialistas en Gestión de Servicios de la salud y con experiencia en la materia.

**Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo [26-66], Medio: [67-107], Alto: [108-130]

Estos valores se tuvieron en cuenta para los resultados estadísticos

### Anexo 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el periodo Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PULIDO HORNA, Esteban Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud



DNI N° 32833115

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1. Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo						X					X	X			
2. Siento que mis tareas laborales nunca acaba													X	X				
3. Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene											X				X			
4. Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro											X				X			
5. El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo										X	X		X					


Control sobre las actividades laborales	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	6. Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores														X		X			
		7. Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente															X		X		
		8. Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer															X		X		
		9. Las tareas que me asignan son muy difíciles															X		X		
	Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	10. Las tareas han desbordado mi capacidad profesional															X		X		
		11. Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo															X		X		
		12. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad															X		X		
		13. Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado															X		X		
	Impotencia ante la falta de resultados.	14. Por más que me esfuerzo, no logro lo que deseo en el trabajo															X		X		
		15. Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo															X		X		
		16. Tengo deseos de cambiar de trabajo															X		X		

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales.	17. No me siento a gusto en el lugar donde trabajo										X		X					
		18. De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal											X		X				
		19. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar para mejorar mis condiciones laborales												X		X			
		Insatisfacción por el reconocimiento.	20. Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy con los jefes												X		X		
			21. Me siento frustrado porque nunca fui reconocido por mi labor												X		X		
		Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral													X		X	
			23. Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta													X		X	
			24. Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente													X		X	
		Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para	25. Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual										X		X			

		desempeñar el trabajo.	26. Estoy molesto porque los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos									X		X				
			27. Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello											X		X		
			28. En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual											X		X		
			29. Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiero salir											X		X		
		Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	30. Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas											X		X		
			31. Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos									X		X		X		
			32. Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos											X		X		
		Disminución del esfuerzo	33. Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar									X		X		X		



	Falta de motivación	34. Me siento desmotivado en el trabajo								X		X		X	
	Indiferencia	35. Me da igual si me botan o no en el trabajo								X		X		X	
	Insatisfacción	36. Suelo decir: "tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago"								X		X		X	
	Enojo	37. Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo								X		X		X	
	Tensión	38. Las labores que cumplo me ponen tenso								X		X		X	
	Agotamiento	39. Al realizar una tarea me agoto rápido								X		X		X	
	Evasión	40. Me gusta evadir mis responsabilidades								X		X		X	

  
 DNI N° 32833115

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TRUJILLO ULLOA, Washington Alfonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

  
Dr. Washington Trujillo Ulloa  
C.R.P. 4791  
HOSPITAL LA CALETA  
DNI N° 8.000.2425

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente en de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1. Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo						X	X			X		X		
2. Siento que mis tareas laborales nunca acaba								X				X					
3. Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene								X				X					
4. Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro								X				X					
Tiempo insuficiente para realizar tareas.		5. El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo								X			X				
		6. Me gustaría que el día tenga más horas y									X		X				

			poder terminar mis labores																	
			7. Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente									X			X					
		Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	8. Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer									X			X					
	Control sobre las actividades laborales	Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	9. Las tareas que me asignan son muy difíciles									X			X					
10. Las tareas han desbordado mi capacidad profesional												X			X					
11. Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo													X			X				
12. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad													X			X				
		Impotencia ante la falta de resultados.	13. Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado										X			X				
14. Por más que me esfuerzo, no logro lo que deseo en el trabajo													X			X				
15. Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo													X			X				
16. Tengo deseos de cambiar de trabajo													X			X				
Deseo uilibrio o entre esfuer		Insatisfacción por las	17. No me siento a gusto en el lugar donde trabajo										X			X				

		condiciones laborales	18. De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal										X		X		
			19. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar para mejorar mis condiciones laborales									X		X			
		Insatisfacción por el reconocimiento.	20. Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy con los jefes									X		X			
			21. Me siento frustrado porque nunca fui reconocido por mi labor									X		X			
		Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral									X		X			
			23. Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta									X		X			
			24. Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente									X		X			
		Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	25. Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual									X		X		
				26. Estoy molesto porque los jefes son indiferentes frente a									X		X		

			las condiciones en que laboramos																	
		27.	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello											X		X				
		28.	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual												X		X			
		29.	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiero salir												X		X			
		30.	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas												X		X			
		31.	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos										X		X		X			
		32.	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos												X		X			
		Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo	33.	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar										X	X		X		
			Falta de motivación	34.	Me siento desmotivado en el trabajo										X	X		X		

	Indiferencia	35. Me da igual si me botan o no en el trabajo								X		X		X	
	Insatisfacción	36. Suelo decir: "tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago"								X		X		X	
	Enojo	37. Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo								X		X		X	
	Tensión	38. Las labores que cumpla me ponen tenso								X		X		X	
	Agotamiento	39. Al realizar una tarea me agoto rápido								X		X		X	
	Evasión	40. Me gusta evadir mis responsabilidades								X		X		X	

  
 Dr. Wolfgang ...  
 C. M. P. 479 ...  
 HOSPITAL ...  
 DNI N° 811783225

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el periodo Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CARDOZA, SERNAQUÉ, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano (METODÓLOGO)

  
Mgtr. Manuel Antonio Cardosa Sernaqué  
DNI N° 02851165...



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1. Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo											X		X	
2. Siento que mis tareas laborales nunca acaba													X		X		
3. Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene											X				X		
4. Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro							X								X		X
Tiempo insuficiente para realizar tareas.		5. El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo											X		X		
		6. Me gustaría que el día tenga más horas y											X		X		

			poder terminar mis labores																
			7. Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente										X			X			
		Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas.	8. Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer											X			X		
			9. Las tareas que me asignan son muy difíciles												X			X	
Control sobre las actividades laborales		Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	10. Las tareas han desbordado mi capacidad profesional											X			X		
			11. Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo												X			X	
			12. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad												X			X	
			13. Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado												X			X	
		Impotencia ante la falta de resultados.	14. Por más que me esfuerzo, no logro lo que deseo en el trabajo													X		X	
			15. Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo												X			X	
			16. Tengo deseos de cambiar de trabajo												X			X	
			17. No me siento a gusto en el lugar donde trabajo												X			X	
Desequilibrio entre esfuerzo		Insatisfacción por las											X			X			

		condiciones laborales.	18. De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal									X		X		
			19. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar para mejorar mis condiciones laborales									X		X		
		Insatisfacción por el reconocimiento.	20. Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy con los jefes							X		X		X		
			21. Me siento frustrado porque nunca fui reconocido por mi labor									X		X		
		Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral							X		X		X		
			23. Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta									X		X		
			24. Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente									X		X		
		Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	25. Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual						X		X		X		
				26. Estoy molesto porque los jefes son indiferentes frente a								X		X		

			las condiciones en que laboramos																	
			27. Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello									X			X					
			28. En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual									X			X					
			29. Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiero salir									X			X					
		Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	30. Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas									X			X					
			31. Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos									X			X					
			32. Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos										X			X				
Desgaste emocional		Disminución del esfuerzo	33. Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar									X			X					
		Falta de motivación	34. Me siento desmotivado en el trabajo									X			X					

	Indiferencia	35. Me da igual si me botan o no en el trabajo								X		X		X	
	Insatisfacción	36. Suelo decir: "tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago"								X		X		X	
	Enojo	37. Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo								X		X		X	
	Tensión	38. Las labores que cumplo me ponen tenso								X		X		X	
	Agotamiento	39. Al realizar una tarea me agoto rápido								X		X		X	
	Evasión	40. Me gusta evadir mis responsabilidades								X		X		X	



Mgtr. Manuel Antonio Cardosa *semperud*  
DNI N°. 9.285.116.5...

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre insatisfacción laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el periodo Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PULIDO HORNA, Esteban Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

  
DNI N° ..32833/15

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE INSATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
Insatisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo	Interés por el trabajo	1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho										X		X				
		Reconocimiento en el trabajo	2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo											X		X			
		Relación cordial con los jefes.	3. La relación con mis jefes es muy cordial									X			X		X		
			4. Se lo que se espera de mi en mi trabajo									X			X		X		
	Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo no varía nunca	5. Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca							X				X		X			
		Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo										X		X		X		
			7. Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado											X		X		X	

			8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo									X		X		
			9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas									X		X		
Competencia profesional	Me desconecto con frecuencia del trabajo		10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo									X		X		
	Relación cordial con los compañeros		11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena									X		X		
Presión en el trabajo	Me causa estrés la competitividad		12. Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro									X		X		
			13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales									X		X		
	Trabajo excesivo		14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo									X		X		
	No contar con recursos para desarrollar un trabajo		15. Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión									X		X		
Promoción profesional	El entorno me impide desarrollar mi trabajo		16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo									X		X		
			17. Creo que mi trabajo es excesivo										X		X	
	Tengo posibilidad de promoción profesional		18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable									X		X		
Relación interpersonal con los superiores	Me afectan los problemas de mis superiores		19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo									X		X		



			20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente										X		X		
Relación interpersonal con los compañeros	Me afectan los problemas de mis compañeros		21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional										X		X		
			22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar											X		X	
Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario		23. El sueldo que percibo es adecuado										X		X		
	El puesto que ocupo es por mi capacidad		24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación										X		X		
Monotonía laboral	Dinamismo laboral		25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo										X		X		
	Alteración del estado emocional		26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño										X		X		

  
 DNI N° 32833115

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre insatisfacción laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TRUJILLO ULLOA, Washington Alfonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

  
Dr. Washington Alfonso Trujillo Ulloa  
E. N. P. 470 / H. N. 22-184  
RUC: 20101010101  
DNI N° 47703225

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE INSATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Insatisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo	Interés por el trabajo	1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho						X	X			X		X			
		Reconocimiento en el trabajo	2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo										X		X			
		Relación cordial con los jefes.	3. La relación con mis jefes es muy cordial										X		X			
			4. Se lo que se espera de mi en mi trabajo										X		X			
	Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo no varía nunca	5. Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca												X		X	
		Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo										X		X		X	
			7. Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado										X		X		X	

			8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo									X		X		
			9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas									X		X		
	Competencia profesional	Me desconecto con frecuencia del trabajo	10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo									X		X		
		Relación cordial con los compañeros	11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena									X		X		
	Presión en el trabajo	Me causa estrés la competitividad	12. Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro									X		X		
			13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales									X		X		
		Trabajo excesivo	14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo									X		X		
		No contar con recursos para desarrollar un trabajo	15. Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión									X		X		
	Promoción profesional	El entorno me impide desarrollar mi trabajo	16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo									X		X		
			17. Creo que mi trabajo es excesivo									X		X		
		Tengo posibilidad de promoción profesional	18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable									X		X		
	Relación interpersonal con los superiores	Me afectan los problemas de mis superiores	19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo									X		X		

			20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente									X		X		
Relación interpersonal con los compañeros	Me afectan los problemas de mis compañeros		21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional									X		X		
			22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar									X		X		
Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario		23. El sueldo que percibo es adecuado									X		X		
	El puesto que ocupo es por mi capacidad		24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación									X		X		
Monotonía laboral	Dinamismo laboral		25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo									X		X		
	Alteración del estado emocional		26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño									X		X		

  
 Dr. Washington Alberto López  
 Médico Psiquiatra  
 Hospital de Especialidades  
 R.C. 12728  
 DNI N° 38728243

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre insatisfacción laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el periodo Setiembre - Noviembre 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CARDOZA, SERNAQUÉ, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano (METODÓLOGO)



Mgtr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué  
DNI N° 02851165...

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SOBRE INSATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Insatisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo	Interés por el trabajo	1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					X		X		X		X			
		Reconocimiento en el trabajo	2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo									X		X			
		Relación cordial con los jefes.	3. La relación con mis jefes es muy cordial									X		X			
			4. Se lo que se espera de mi en mi trabajo									X		X			
	Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo no varía nunca	5. Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca									X		X			
		Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo									X		X			
			7. Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado									X		X			

			8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo									X		X			
			9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas									X		X			
	Competencia profesional	Me desconecto con frecuencia del trabajo	10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo									X		X			
		Relación cordial con los compañeros	11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena									X		X			
	Presión en el trabajo	Me causa estrés la competitividad	12. Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro									X		X			
			13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales										X		X		
		Trabajo excesivo	14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo										X		X		
		No contar con recursos para desarrollar un trabajo	15. Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión										X		X		
	Promoción profesional	El entorno me impide desarrollar mi trabajo	16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo									X		X			
			17. Creo que mi trabajo es excesivo										X		X		
		Tengo posibilidad de promoción profesional	18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable										X		X		
	Relación interpersonal con los superiores	Me afectan los problemas de mis superiores	19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo									X		X			



			20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente											X		X		
Relación interpersonal con los compañeros	Me afectan los problemas de mis compañeros		21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional											X		X		
			22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar												X		X	
Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario		23. El sueldo que percibo es adecuado											X		X		
	El puesto que ocupo es por mi capacidad		24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación											X		X		
Monotonía laboral	Dinamismo laboral		25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo											X		X		
	Alteración del estado emocional		26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño											X		X		



Mgtr. Manuel Antonio Cardozo Sarriegui  
DNI N° 02851165...

## Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>,823</b>	<b>,823</b>	<b>40</b>

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM_1	40,40	36,543	,614	,800
ÍTEM_2	40,80	34,457	,689	,792
ÍTEM_3	40,33	41,095	,406	,817
ÍTEM_4	41,07	36,352	,588	,801
ÍTEM_5	40,20	37,457	,753	,797
ÍTEM_6	40,93	36,210	,555	,804

ÍTEM_7	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_8	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_9	40,33	34,952	,761	,788
ÍTEM_10	41,53	41,124	,401	,817
ÍTEM_11	40,33	41,095	,406	,817
ÍTEM_12	40,33	38,524	,355	,819
ÍTEM_13	41,13	42,410	,075	,833
ÍTEM_14	40,20	37,457	,753	,797
ÍTEM_15	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_16	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_17	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_18	40,20	37,457	,753	,797
ÍTEM_19	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_20	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_21	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_22	40,33	34,952	,761	,788
ÍTEM_23	41,53	41,124	,401	,817
ÍTEM_24	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_25	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_26	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_27	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_28	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_29	40,33	34,952	,761	,788
ÍTEM_30	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_31	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_32	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_33	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_34	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_35	40,33	34,952	,761	,788
ÍTEM_36	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_37	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_38	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_39	40,33	34,952	,761	,788

ÍTEM_40	40,87	41,124	,188	,828
---------	-------	--------	------	------

#### Análisis de la confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el estrés laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $r = 0.823$  y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de  $\alpha = 0.823$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INSATISFACCIÓN LABORAL

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>,858</b>	<b>,870</b>	<b>26</b>

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM 1	51,73	56,781	,136	,863
ÍTEM 2	52,40	57,257	,082	,866
ÍTEM 3	51,73	50,781	,641	,843
ÍTEM 4	51,47	50,981	,801	,839
ÍTEM 5	52,93	54,924	,528	,851
ÍTEM 6	51,73	55,067	,506	,852
ÍTEM 7	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM 8	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM 9	52,33	52,524	,370	,857
ÍTEM 10	52,07	46,210	,815	,832
ÍTEM 11	52,33	64,524	-,494	,890
ÍTEM 12	51,73	49,067	,716	,839

ÍTEM13	52,93	54,924	,528	,851
ÍTEM14	51,73	55,067	,506	,852
ÍTEM15	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM16	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM17	52,53	56,981	,105	,865
ÍTEM18	51,73	55,067	,506	,852
ÍTEM19	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM20	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM21	52,53	56,981	,105	,865
ÍTEM22	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM23	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM24	52,33	52,524	,370	,857
ÍTEM25	52,07	46,210	,815	,832
ÍTEM26	52,27	54,210	,329	,857

#### **Análisis de la confiabilidad:**

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $r = 0.858$  y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de  $\alpha=0.870$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

## Anexo 4: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Nuevo Chimbote, 26 de octubre del 2019

Dr.  
**Marco Antonio Montoya Cieza**  
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL LA CALETA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. GANOZA CASTAÑEDA, ELVIRA CRISTINA estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho, autorice se le brinde información del rol de turnos del personal que labora en consultorios externos para la aplicación de su instrumento de investigación en su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "ESTRÉS COMO FACTOR ASOCIADO A INSATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE 2019".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Marco Antonio Montoya Cieza  
Jefe de Proyecto

CAMPUS CHIMBOTE  
Mz. H LT, 1 Urb. Buenos Aires  
Av. Central Nuevo Chimbote  
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

Anexo 5:

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INSATISFACIÓ LABORAL

Nº	sexo	SATISFACCIÓ POR EL TRABAJO					TENSIÓ RELACIONADA CON EL TRABAJO						COMPETENCI A PROFESIONAL			PRESIÓ EN EL TRABAJO					PROMOCIÓ PROFESIONAL				RELACIÓ INTERP. CON LOS SUPERIORES		
		P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	P9	ST	P10	P11	ST	P12	P13	P14	P15	ST	P13	P14	P15	ST	P19	P20	ST
1	F	4	3	5	5	17	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	10
2	F	2	3	2	3	10	2	4	3	2	3	14	3	4	7	1	4	3	3	11	2	4	4	10	3	2	5
3	M	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	22	4	5	9	4	4	5	4	17	3	4	5	12	5	5	10
4	F	5	4	3	5	17	5	5	3	5	3	21	5	4	9	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
5	F	2	3	2	5	12	5	4	3	2	3	17	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	2	6
6	M	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	10
7	M	3	3	2	3	11	3	4	3	2	3	15	3	4	7	3	4	3	3	13	2	4	4	10	3	2	5
8	F	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	4	5	9	5	5	5	5	20	4	3	5	12	5	5	10
9	M	2	3	2	3	10	2	4	3	2	3	14	3	4	7	1	4	3	3	11	3	4	5	10	3	2	5
10	M	4	3	5	5	17	5	5	4	5	3	22	5	4	9	4	5	4	3	16	4	5	4	13	5	4	9
11	M	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	7	1	2	3	1	2	1	2	6	1	2	1	4	2	1	3
12	F	3	2	2	3	10	2	3	3	2	3	13	3	4	7	1	4	3	3	11	2	4	4	10	3	2	5
13	F	4	4	5	4	17	3	5	5	5	3	21	5	4	9	4	5	3	3	15	4	5	4	13	3	5	8
14	M	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	1	2	3	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	3	5
15	M	3	4	3	4	14	2	4	3	5	3	17	3	4	7	4	5	3	3	15	5	4	3	12	4	4	8
16	M	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	4	9	5	5	5	4	19	4	5	4	13	5	5	10
17	F	1	2	2	2	7	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	2	3	2	8	2	3	3	8	3	2	5

18	M	3	5	3	4	15	3	4	3	5	3	18	4	3	7	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
19	F	4	3	5	5	17	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	10
20	M	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	2	2	4	1	2	2	2	7	1	3	2	6	3	2	5
21	F	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	9	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	10
22	M	1	2	2	2	7	2	3	2	2	3	12	3	2	5	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
23	F	4	5	3	4	16	3	4	4	5	3	19	3	4	7	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
24	F	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	10
25	F	1	2	2	3	8	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
26	M	2	3	2	3	10	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	4	4	10	3	2	5
27	M	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	10
28	F	4	3	2	3	12	4	4	3	2	3	16	3	4	7	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	3	6
29	F	5	4	3	5	17	5	5	3	5	3	21	5	4	9	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
30	F	3	5	5	4	17	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	5	10
31	M	2	2	1	2	7	2	3	2	2	3	12	3	2	5	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
32	F	4	4	5	4	17	4	5	5	5	3	22	5	4	9	4	4	3	4	15	4	5	4	13	4	5	9
33	M	1	2	2	2	7	2	3	2	2	3	12	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
34	M	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	9	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	10
35	F	2	3	2	5	12	4	4	3	2	3	16	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	2	5
36	F	4	5	5	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	9	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	5	10
37	M	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	2	2	4	1	2	2	2	7	2	3	2	7	3	2	5
38	M	5	3	5	5	18	5	5	4	5	3	22	5	4	9	4	5	5	3	17	4	3	5	12	5	5	10
39	F	5	3	2	5	15	5	5	3	2	3	18	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	2	5
40	F	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	10
41	F	2	2	3	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	2	3	2	8	2	3	3	8	3	2	5
42	F	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	9	4	5	5	3	17	4	5	4	13	5	5	10



43	M	3	2	1	4	10	2	3	3	2	3	13	3	4	7	2	4	3	3	12	4	4	2	10	3	2	5
44	F	1	2	2	3	8	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
45	F	4	4	5	4	17	3	5	5	5	3	21	5	4	9	4	5	3	3	15	4	4	5	13	3	5	8
46	F	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	10
47	F	4	2	3	3	12	3	4	3	2	3	15	3	4	7	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	3	6
48	F	5	3	5	5	18	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	4	5	13	5	5	10
49	M	1	2	2	2	7	2	3	2	2	3	12	3	2	5	3	2	1	3	9	4	3	2	9	3	2	5
50	F	2	3	2	5	12	5	4	3	2	3	17	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	12	2	3	5
51	F	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	9	3	5	4	5	17	5	4	5	14	5	5	10
52	M	1	2	2	3	8	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
53	M	4	5	3	4	16	3	4	4	5	3	19	5	4	9	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
54	F	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	10
55	F	1	2	2	2	7	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	2	3	2	8	2	3	3	8	3	2	5
56	F	2	3	2	3	10	2	4	3	2	3	14	3	3	6	1	4	3	3	11	2	4	4	10	3	2	5
57	M	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	10	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	10
58	F	1	2	2	3	8	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
59	F	4	5	3	4	16	3	4	4	5	3	19	5	4	9	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
60	F	4	3	5	5	17	5	5	3	5	4	22	4	5	9	3	5	5	4	17	4	3	5	12	5	5	10
61	M	1	2	2	2	7	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	2	3	2	8	2	3	3	8	3	2	5
62	M	3	5	3	5	16	5	5	4	5	3	22	5	4	9	4	5	5	3	17	4	3	5	12	5	5	10
63	F	3	4	3	4	14	2	4	3	5	3	17	3	4	7	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
64	M	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	9	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	10
65	F	2	2	1	2	7	2	3	1	2	3	11	2	2	4	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
66	F	4	3	2	3	12	4	4	3	2	3	16	3	4	7	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	3	6
67	F	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24	4	5	9	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	5	10

68	F	1	2	2	3	8	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
69	M	3	4	2	3	12	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	4	4	10	3	2	5
70	M	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	10
71	F	1	2	2	2	7	2	3	2	2	3	12	3	2	5	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
72	F	2	3	2	3	10	2	4	3	2	3	14	3	4	7	1	4	3	3	11	2	4	4	10	3	2	5
73	F	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	9	4	5	3	5	17	5	5	4	14	5	5	10
74	F	3	2	4	3	12	2	3	3	2	3	13	3	3	6	1	2	3	3	9	2	4	4	10	3	2	5
75	M	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	9	4	5	5	3	17	4	5	4	13	5	5	10
76	M	5	3	4	5	17	5	5	3	5	3	21	5	4	9	4	5	3	3	15	5	4	3	12	3	5	8
77	M	2	5	2	3	12	4	4	3	2	3	16	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	2	5
78	F	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24	4	5	9	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	5	10
79	F	1	2	2	2	7	2	3	2	2	3	12	3	3	6	1	2	3	3	9	2	3	4	9	3	2	5
80	F	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	9	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	10
81	F	3	5	3	4	15	3	4	3	5	3	18	3	4	7	4	5	3	3	15	5	5	3	13	3	5	8
82	M	5	3	5	5	18	5	5	4	5	3	22	4	5	9	3	5	4	5	17	5	4	4	13	5	5	10
83	F	2	1	2	2	7	2	3	2	3	2	12	3	2	5	3	2	1	3	9	2	4	3	9	3	2	5

Nº	sexo	RELACIÒN INTERP. CON LOS COMPAÑEROS			CARACTERÍSTICAS EXTRÍNECAS DE ESTATUS			MONOTONIA LABORAL			TOTAL
		P20	P21	ST	P22	P23	ST	P24	P25	ST	
1	F	5	4	9	5	5	10	5	5	10	120
2	F	4	3	7	4	5	9	3	4	7	80
3	M	3	5	8	5	5	10	5	5	10	116
4	F	5	3	8	5	4	9	5	5	10	109
5	F	4	4	8	5	3	8	5	4	9	94
6	M	5	5	10	5	5	10	5	5	10	128
7	M	3	4	7	4	4	8	5	3	8	84
8	F	5	5	10	5	5	10	4	5	9	124
9	M	4	3	7	5	3	8	3	3	6	78
10	M	5	3	8	5	5	10	5	5	10	114
11	M	1	2	3	1	2	3	2	2	4	38
12	F	4	3	7	5	3	8	1	2	3	74
13	F	5	3	8	5	4	9	5	5	10	110
14	M	2	2	4	1	2	3	1	2	3	44
15	M	5	3	8	5	4	9	5	5	10	100
16	M	5	4	9	5	5	10	5	5	10	122
17	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	52
18	M	5	3	8	5	4	9	5	5	10	102
19	F	5	4	9	5	5	10	5	5	10	120
20	M	2	2	4	1	2	3	1	2	3	46
21	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	126
22	M	1	2	3	2	2	4	2	2	4	58
23	F	5	3	8	5	4	9	5	5	10	104
24	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	128
25	F	2	2	4	3	2	5	1	2	3	62
26	M	4	3	7	4	3	7	1	2	3	70
27	M	5	5	10	5	5	10	5	5	10	128
28	F	4	4	8	4	5	9	3	4	7	88
29	F	5	4	9	5	3	8	5	5	10	109
30	F	5	5	10	5	5	10	5	4	9	121
31	M	2	2	4	2	2	4	1	2	3	58
32	F	5	3	8	5	4	9	5	5	10	112
33	M	2	2	4	3	2	5	1	2	3	60
34	M	5	5	10	5	5	10	5	5	10	126

35	F	5	3	8	5	4	9	3	4	7	92
36	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	125
37	M	2	1	3	2	2	4	2	2	4	48
38	M	5	5	10	5	5	10	5	3	8	116
39	F	5	3	8	5	4	9	4	4	8	98
40	F	5	5	10	5	4	9	5	5	10	122
41	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	54
42	F	5	3	8	5	5	10	4	5	9	118
43	M	4	3	7	5	3	8	1	2	3	75
44	F	2	3	5	1	2	3	3	3	6	64
45	F	5	3	8	5	4	9	5	5	10	110
46	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	128
47	F	4	3	7	4	5	9	3	4	7	86
48	F	5	4	9	5	5	10	5	5	10	121
49	M	2	2	4	2	2	4	1	2	3	58
50	F	5	3	8	5	4	9	4	4	8	94
51	F	5	3	8	5	5	10	4	5	9	119
52	M	2	2	4	3	2	5	1	2	3	62
53	M	5	3	8	5	4	9	5	5	10	106
54	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	127
55	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	52
56	F	5	3	8	4	3	7	4	3	7	78
57	M	5	5	10	5	5	10	5	5	10	128
58	F	2	3	5	3	3	6	1	2	3	64
59	F	3	5	8	5	4	9	5	5	10	106
60	F	5	5	10	5	3	8	5	5	10	115
61	M	1	2	3	2	2	4	2	2	4	52
62	M	5	3	8	5	5	10	5	5	10	114
63	F	4	5	9	5	3	8	3	5	8	98
64	M	5	5	10	5	5	10	5	5	10	126
65	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	56
66	F	4	4	8	4	5	9	3	4	7	88
67	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	124
68	F	2	2	4	3	2	5	1	2	3	62
69	M	4	3	7	4	3	7	1	2	3	72
70	M	5	4	9	5	5	10	5	5	10	122
71	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	58
72	F	4	3	7	4	5	9	3	4	7	80
73	F	5	3	8	5	5	10	4	5	9	119

74	F	4	3	7	4	3	7	1	2	3	72
75	M	5	3	8	5	5	10	4	5	9	118
76	M	5	3	8	5	4	9	5	5	10	109
77	M	5	3	8	5	4	9	3	4	7	92
78	F	5	5	10	5	5	10	5	5	10	124
79	F	2	2	4	3	2	5	1	2	3	60
80	F	5	4	9	5	5	10	5	5	10	122
81	F	5	3	8	5	4	9	5	4	9	102
82	M	5	5	10	4	5	9	5	3	8	116
83	F	2	2	4	2	2	4	1	2	3	58

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRES LABORAL

N°	SEXO	SOBRECARGA DE TRABAJO									CONTROL DE ACTIVIDADES									DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCIÒN								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	ST	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	ST
1	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	35
2	F	1	4	2	2	3	5	1	2	20	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	1	2	3	3	22
3	M	2	3	1	1	2	1	3	2	15	2	2	2	1	3	1	1	2	14	2	2	1	1	1	2	3	2	14
4	F	4	5	3	5	5	4	4	3	33	5	4	3	2	3	3	2	4	26	3	4	5	2	4	4	5	5	32
5	F	1	5	3	2	2	1	4	5	23	1	4	3	2	2	3	2	4	21	3	4	3	2	4	3	2	5	26
6	M	2	2	1	1	2	1	3	2	14	2	1	2	1	3	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	2	2	13
7	M	4	5	3	5	5	4	4	3	33	5	4	3	2	3	3	2	4	26	3	4	5	2	4	4	2	5	29
8	F	4	5	3	2	2	3	4	5	28	1	4	3	2	3	3	2	4	22	3	4	5	2	4	3	2	4	27
9	M	4	2	3	5	5	4	4	3	30	5	4	3	2	3	3	2	4	26	3	4	2	2	4	4	2	5	26
10	M	3	4	2	3	4	5	1	2	24	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	2	2	3	3	23
11	M	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	35
12	F	4	5	3	2	2	3	4	5	28	1	4	3	2	3	3	2	4	22	3	4	5	2	4	3	2	4	27
13	F	4	5	3	2	2	3	4	5	28	1	4	3	2	3	3	2	4	22	3	4	5	2	4	3	2	5	28
14	M	4	5	4	5	5	5	4	5	37	5	4	3	4	5	5	4	3	33	4	4	5	4	5	4	5	5	36
15	M	4	5	3	5	3	2	4	3	29	5	4	3	2	3	3	2	4	26	3	4	5	2	4	2	2	5	27
16	M	2	3	1	1	2	1	3	2	15	2	2	2	1	3	1	1	2	14	2	2	1	1	1	2	3	2	14
17	F	4	5	3	5	5	5	5	5	37	5	4	5	5	5	3	4	4	35	5	4	5	5	5	4	5	5	38
18	M	4	5	3	2	2	3	4	5	28	3	4	3	2	3	3	2	4	24	3	4	5	2	4	3	2	4	27
19	F	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	2	1	3	1	3	2	16	2	2	1	1	2	2	3	2	15
20	M	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40

21	F	4	5	3	5	3	2	4	3	29	5	4	3	3	3	3	2	4	27	3	4	5	2	4	2	2	5	27
22	M	2	3	1	1	2	1	3	2	15	2	2	2	1	2	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	3	2	14
23	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	35
24	F	2	3	3	3	2	1	3	2	19	2	2	4	1	3	1	3	2	18	2	2	1	3	2	2	3	2	17
25	F	4	4	3	5	3	2	4	3	28	3	4	3	2	3	3	2	4	24	3	4	4	2	4	2	2	5	26
26	M	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	4	5	3	4	4	32	3	4	5	4	4	4	5	5	34
27	M	5	3	3	4	2	1	3	2	23	2	2	5	1	3	1	3	2	19	2	2	5	1	2	2	3	2	19
28	F	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	2	1	3	1	1	2	14	2	2	1	1	2	2	3	2	15
29	F	4	5	3	2	2	3	4	5	28	1	4	3	2	3	3	2	4	22	3	4	5	2	4	3	2	5	28
30	F	4	4	3	3	3	2	4	3	26	3	4	3	2	3	3	2	4	24	3	3	4	2	4	1	2	5	24
31	M	2	2	1	1	2	1	3	2	14	2	1	2	1	3	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	2	2	13
32	F	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39
33	M	3	4	5	4	2	4	2	2	26	2	4	3	4	4	2	2	3	24	4	1	5	3	5	4	3	3	28
34	M	2	2	1	1	2	1	3	2	14	2	1	2	1	3	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	2	2	13
35	F	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	2	1	3	1	1	2	14	2	2	1	1	2	2	3	2	15
36	F	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	4	5	5	4	4	36	4	4	5	5	5	4	5	5	37
37	M	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	4	5	3	4	4	32	5	4	5	4	4	4	5	5	36
38	M	3	4	5	4	2	4	4	2	28	2	4	3	4	4	2	2	3	24	4	1	5	3	5	4	3	3	28
39	F	4	5	5	3	5	4	4	5	35	3	4	3	3	5	2	2	4	26	3	4	3	5	5	4	4	5	33
40	F	4	5	4	3	4	4	4	5	33	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
41	F	4	2	4	3	2	4	4	5	28	3	4	3	3	2	2	2	4	23	3	4	3	2	3	2	4	5	26
42	F	4	5	4	3	2	4	4	5	31	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	2	3	4	4	5	28
43	M	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	35
44	F	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	4	5	3	4	4	32	5	4	5	4	4	4	5	5	36
45	F	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	4	1	3	1	3	2	18	2	2	1	3	2	2	3	2	17

46	F	1	4	2	2	4	5	1	2	21	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	2	2	3	3	23
47	F	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	4	5	5	4	4	36	4	4	5	5	5	4	5	5	37
48	F	3	4	5	5	2	4	4	2	29	2	4	3	4	4	2	2	3	24	4	1	5	3	5	4	3	3	28
49	M	4	5	4	3	4	4	4	5	33	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
50	F	4	5	5	3	5	4	4	5	35	5	4	3	3	5	2	2	4	28	3	4	5	5	5	4	4	5	35
51	F	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	2	1	3	1	3	2	16	2	2	1	1	2	2	3	2	15
52	M	2	3	1	1	2	1	3	2	15	2	2	2	1	2	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	32	2	43
53	M	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	5	5	5	5	2	4	35	5	4	5	5	5	5	5	5	39
54	F	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	4	5	5	4	4	34	5	4	5	4	4	4	5	5	36
55	F	4	5	4	3	4	3	4	5	32	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
56	F	4	5	5	3	5	4	4	5	35	5	4	3	3	5	2	2	4	28	3	4	5	4	5	4	4	5	34
57	M	3	4	5	2	2	4	4	2	26	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	5	2	3	3	26
58	F	1	4	2	3	4	5	1	2	22	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	2	2	3	3	23
59	F	2	2	1	1	2	1	1	2	12	2	3	2	1	1	1	1	2	13	2	1	3	1	1	2	1	2	13
60	F	4	5	5	3	5	4	4	5	35	3	4	3	3	5	2	2	4	26	3	4	3	5	5	4	4	5	33
61	M	2	3	3	1	2	4	3	2	20	2	2	2	1	3	1	3	2	16	2	2	1	4	2	2	3	2	18
62	M	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	3	5	3	4	4	31	3	4	5	2	4	4	5	5	32
63	F	3	4	5	2	4	4	4	2	28	2	5	3	4	1	2	2	3	22	4	1	5	3	5	2	3	3	26
64	M	2	3	3	1	2	1	3	2	17	2	2	2	1	3	1	1	2	14	2	2	1	1	2	2	3	2	15
65	F	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	4	3	5	5	5	4	4	35	5	5	5	4	4	4	5	5	37
66	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	35
67	F	4	5	4	3	4	3	4	5	32	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
68	F	4	5	4	3	2	3	4	5	30	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
69	M	3	4	5	2	4	4	4	2	28	2	5	3	4	1	2	2	3	22	4	1	5	3	5	2	3	3	26
70	M	4	5	5	3	4	4	4	5	34	3	4	3	3	5	2	2	4	26	3	4	3	5	5	4	4	5	33



71	F	4	4	4	3	4	3	4	5	31	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
72	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	2	5	3	2	4	28	3	4	5	2	4	4	5	5	32
73	F	4	5	4	3	2	3	4	5	30	3	4	3	3	3	2	2	4	24	3	4	3	2	3	4	4	5	28
74	F	2	2	1	1	2	1	1	2	12	2	1	2	1	1	1	1	2	11	2	1	1	1	1	2	1	2	11
75	M	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	5	5	3	2	4	31	3	4	5	5	4	4	5	5	35
76	M	2	2	1	1	2	1	2	2	13	2	1	2	1	3	1	1	2	13	2	2	1	1	1	2	2	2	13
77	M	4	5	5	3	4	4	4	5	34	3	4	3	3	5	2	2	4	26	3	4	3	5	3	4	4	5	31
78	F	1	4	2	2	4	4	1	2	20	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	2	2	3	3	23
79	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	3	3	5	3	4	4	31	3	4	5	2	4	4	5	5	32
80	F	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	4	5	5	5	5	2	4	35	5	4	5	5	5	5	5	5	39
81	F	3	4	2	2	4	4	1	2	22	2	2	3	4	1	2	2	3	19	4	1	5	3	2	2	3	3	23
82	M	4	4	4	3	4	3	4	5	31	3	4	3	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	4	4	5	30
83	F	4	5	5	3	4	4	4	5	34	3	4	3	3	5	2	2	4	26	3	4	3	5	3	4	4	5	31
APOYO INSTITUCIONAL										DESGASTE EMOCIONAL										TOTAL								
P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	ST	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	ST											
3	4	5	4	5	5	4	5	35	4	3	5	5	4	4	5	4	34	167										
2	2	3	2	1	2	2	2	16	4	2	3	2	2	1	3	1	18	95										
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	3	2	13	68										
3	4	2	4	4	5	4	5	31	4	3	5	5	4	4	3	4	32	154										
3	3	3	4	2	5	4	2	26	3	3	3	2	1	4	2	4	22	118										
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	2	2	12	64										
3	4	2	4	4	4	4	5	30	4	3	5	5	4	4	3	4	32	150										
3	4	3	4	2	2	4	2	24	3	3	3	2	1	4	3	4	23	124										
3	4	2	4	3	3	4	5	28	4	3	5	5	4	4	3	4	32	142										
2	2	3	2	1	2	3	2	17	4	2	3	4	2	2	3	1	21	104										

4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	3	5	5	4	4	5	4	34	168
3	4	3	4	2	2	4	2	24	3	3	3	2	3	4	3	4	25	126
3	4	3	4	2	5	4	2	27	3	3	5	2	1	4	3	4	25	130
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	4	5	5	4	4	5	4	35	175
3	4	2	4	4	2	4	5	28	4	3	4	4	4	4	3	4	30	140
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	2	2	3	2	15	70
4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	5	5	5	4	5	5	5	38	184
3	4	3	4	2	2	4	2	24	3	3	3	2	3	4	3	4	25	128
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	78
5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	196
3	4	2	4	4	4	4	5	30	4	3	5	4	4	4	3	4	31	144
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	2	2	12	66
3	4	5	4	4	5	4	5	34	4	3	5	5	4	4	3	4	32	164
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	84
3	4	2	4	4	2	4	5	28	4	3	4	4	4	4	3	4	30	136
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	4	4	5	4	4	5	4	34	170
5	2	1	4	1	2	1	3	19	2	2	1	1	3	1	3	2	15	96
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	76
3	4	3	4	2	5	4	2	27	3	3	5	2	1	4	3	4	25	168
3	4	2	4	4	2	4	5	28	4	3	4	2	4	4	3	4	28	130
1	2	1	1	1	2	1	2	11	2	2	1	1	1	1	2	2	12	63
5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	194
2	4	3	4	2	2	4	2	23	4	2	3	4	5	4	3	2	27	128
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	2	2	12	64
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	76

5	4	5	4	5	4	4	5	36	4	5	5	5	4	4	5	4	36	182
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	4	4	5	4	4	5	4	34	172
2	4	3	4	2	2	4	2	23	4	2	3	4	5	1	3	1	23	126
3	4	5	4	4	4	4	5	33	4	3	4	5	4	4	3	4	31	158
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	150
3	4	2	4	3	3	3	5	27	4	3	4	5	3	4	3	4	30	134
3	4	2	4	3	4	3	5	28	4	3	4	5	3	4	3	4	30	142
3	4	5	4	4	5	4	5	34	4	3	5	5	4	4	3	4	32	164
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	4	4	5	4	4	5	4	34	172
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	82
2	2	3	2	1	2	2	2	16	4	2	3	4	2	1	3	1	20	99
5	4	5	4	5	4	4	5	36	4	5	5	5	4	4	5	4	36	182
2	4	3	5	2	2	4	2	24	4	2	3	4	5	1	3	1	23	128
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	150
3	4	5	4	4	5	4	5	34	4	3	5	5	4	4	3	4	32	164
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	78
1	2	1	1	1	2	1	3	12	2	2	1	1	1	1	3	2	13	66
5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	5	5	39	186
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	4	4	5	4	4	5	4	34	174
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	149
3	4	5	4	4	5	4	5	34	4	3	5	5	4	4	3	4	32	163
2	2	3	5	1	2	4	2	21	4	2	3	4	5	1	3	1	23	115
2	2	3	2	1	2	3	2	17	4	2	3	4	2	2	3	1	21	102
1	2	1	1	1	2	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	2	10	58
3	4	5	4	4	4	4	5	33	4	3	4	5	4	4	3	4	31	158

1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	84
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	3	4	5	4	4	5	4	33	166
2	2	3	5	1	2	4	2	21	4	2	3	4	5	1	3	1	23	120
1	2	1	4	1	2	1	3	15	2	2	1	1	3	1	3	2	15	76
5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	4	4	5	5	5	5	4	36	182
3	4	5	4	5	5	4	5	35	4	3	5	5	4	4	5	4	34	167
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	149
3	4	4	4	3	4	3	4	29	4	3	4	1	4	2	3	4	25	139
2	2	3	5	1	2	4	2	21	4	2	3	4	5	1	3	1	23	120
3	4	5	4	3	4	4	5	32	4	3	4	5	4	4	3	4	31	156
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	148
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	3	2	5	4	4	5	4	31	160
3	4	4	2	3	4	3	4	27	4	3	4	1	4	2	3	4	25	134
1	2	1	1	1	2	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	2	10	54
5	4	5	4	5	5	4	5	37	4	3	5	5	4	4	5	4	34	172
1	2	1	1	1	2	1	2	11	2	2	1	1	1	1	2	2	12	62
3	4	5	4	3	4	4	5	32	4	3	4	5	4	4	3	4	31	154
2	2	3	2	1	2	2	2	16	4	2	3	4	2	1	3	1	20	98
3	4	5	4	5	4	4	5	34	4	3	4	5	4	4	5	4	33	165
5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	5	5	4	5	5	4	37	184
2	2	3	2	1	2	2	2	16	4	2	3	4	2	1	3	1	20	100
3	4	5	4	3	4	3	5	31	4	3	4	5	4	4	3	4	31	148
3	4	5	4	3	4	4	5	32	4	3	4	5	4	4	3	4	31	154

## Anexo 6:

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### 1. TÍTULO:

“Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019”

#### 2. AUTORA:

Elvira Cristina Ganoza Castañeda

cristelganoza@hotmail.com

#### 3. RESUMEN:

El objetivo de la investigación fue determinar si el estrés es un factor asociado a la insatisfacción laboral en los trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote – 2019.

Para ello se llevó a cabo un estudio retrospectivo seccional, transversal en el que se incluyeron a 83 fichas de registro de pacientes, según criterios de selección los cuales se dividieron en 3 grupos según las categorías de las variables.

Según los resultados, la distribución de los pacientes de acuerdo al estrés laboral fue: alto (47,0%); medio (31,3%) y bajo (21,7%). La distribución de los pacientes según insatisfacción laboral fue: alta (44,6%); medio (30,1%) y baja (25,3%). Comprobándose entonces que existe relación significativa entre estrés laboral e insatisfacción laboral en personal sanitario de consultorios externos.

Se llegó a la conclusión que el Estrés laboral es factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de salud de consultorios externos del Centro de Salud

**PALABRAS CLAVES:** Estrés laboral, factor asociado, insatisfacción laboral.

#### 4. ABSTRACT:

The objective of the investigation was to determine if stress is a factor associated with job dissatisfaction in workers of external offices of the Hospital La Caleta - Chimbote - 2019.

A cross-sectional retrospective cross-sectional study was carried out in which 132 patient

records were included, according to selection criteria, which were divided into 3 groups according to the categories of the variables.

According to the results, the distribution of patients according to work stress was: high (47.0%); medium (31.3%) and low (21.7%). The distribution of patients according to job satisfaction was: high (44.6%); medium (30.1%) and low (25.3%). Checking then that there is a significant relationship between work stress and job dissatisfaction in health personnel in external offices.

It was concluded that work stress is a factor associated.

**KEYWORDS:** Work stress, associated factor, job dissatisfaction.

## 5. INTRODUCCIÓN:

Se ha demostrado que los trabajadores de la salud son muy propensos al estrés en el trabajo y experimentan más resultados negativos de estrés que otros profesionales. El estrés laboral en los médicos causará resultados negativos como bienestar psicológico adverso, agotamiento laboral y un número significativamente mayor de intentos de suicidio, dependencia del alcohol y otros problemas psicosociales. El estrés también puede dañar la efectividad profesional: disminuye la atención, reduce la concentración, afecta las habilidades de toma de decisiones y reduce la capacidad de los proveedores para establecer relaciones sólidas con los pacientes. El estrés también puede conducir a un mayor agotamiento y se define como un síndrome de despersonalización, desgano y una sensación de bajo logro personal (Maharaj, 2016; Hall, 2019).

Dentro de los antecedentes de estudio se consultaron:

En Sudáfrica, Khamisa (2017) determinó si el estrés personal es un predictor más significativo de agotamiento, insatisfacción laboral y salud general en 1200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, 895 acordaron completar seis cuestionarios durante 3 semanas. Los resultados revelaron que el estrés personal es un mejor predictor de agotamiento y salud general que la insatisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral. Los resultados de este estudio podrían informar posibles soluciones para reducir el efecto del estrés personal y laboral en el cansancio, la insatisfacción laboral y la salud en general ( $p < 0.05$ ).

En Perú, Samanez (2017) se evaluó el rango de insatisfacción laboral de 258 médicos generales; encontrándose insatisfacción laboral medio - alto de 14,24. También en Perú en el 2017 observaron que el grado de la insatisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%).

Frente a lo anterior se planteó el siguiente problema de investigación:

¿En qué medida el estrés es un factor asociado a la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019?

El objetivo general de este estudio fue: Determinar la relación del Estrés como factor asociado a la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

**La hipótesis general del estudio fue:  $H_1$ :** Existe una relación significativa entre el estrés y la insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta – Chimbote 2019.

## **6. MATERIAL Y MÉTODO:**

La investigación siguió el enfoque cuantitativo, se enmarcó como no experimental lo que quiere decir que quedó descartado todo tipo de experimento. Por tratarse de una variable su diseño fue descriptivo (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6). La muestra de estudio comprendió 83 trabajadores del servicio de Consultorios Externos del Hospital La Caleta durante el período Setiembre - Noviembre 2019. Como instrumento se elaboró y aplicó un cuestionario de 40 interrogantes para la variable estrés laboral y un cuestionario sobre insatisfacción laboral con 26 preguntas. Cada pregunta constó de cinco alternativas, estas son Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), respuestas a las que se les asignó puntajes de 1 a 5.

## **7. RESULTADOS:**

Al confrontar el estrés y la insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.732 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una relación altamente significativa entre las variables analizadas.

El 47,0% (39) de los encuestados presento alto nivel de estrés laboral, el 31,3% (26) nivel

medio y el 21,7% (18) bajo estrés laboral.

El 44,6% (37) de los trabajadores encuestados presentaron alta insatisfacción laboral, el 30,1% (25) nivel medio de insatisfacción laboral y el 25,3% (21) baja insatisfacción laboral. En cuanto a la sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.766 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una correlación positiva e intensa entre variables analizadas.

Al confrontar la dimensión control de actividades y la insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.754 lo cual evidencia una relación positiva e intensa entre las variables analizadas.

Al relacionarse la dimensión desgaste emocional e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de rho de Spearman de 0.692, hallándose relación positiva e intensa.

Al relacionar la dimensión desequilibrio esfuerzo y retribución e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de rho de Spearman de 0.704, significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una correlación positiva e intensa entre las variables analizadas.

Entre la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral se identifica un coeficiente de Spearman de 0.773 con una significancia bilateral  $p < 0.05$  lo cual evidencia una correlación positiva e intensa entre las variables analizadas

## **8. DISCUSIÓN:**

En la Tabla 1 se realiza el contraste de las categorías de las variables en estudio en función de sus categorías identificando una correlación significativamente estadística entre las variables al observar que mientras más elevado es el estrés percibido por los trabajadores aumenta el grado de insatisfacción laboral de manera correlacional. Esta tendencia es similar a la observada por Fiabane et al. (2012), en Italia investigaron si el estrés, la insatisfacción laboral y sus relaciones con los factores organizativos entre el personal de salud en un estudio transversal del personal sanitario que labora en dos lugares de rehabilitación. Los trabajadores con baja satisfacción laboral obtuvieron un puntaje significativamente más alto en el estrés relacionado con el trabajo con respecto a varios aspectos del trabajo y en un menor control del trabajo ( $p < 0.05$ ).

En la Tabla 2, se obtuvo en un 47,0% un nivel alto de estrés estadística que es compartida con la investigación del autor Salam (2016) en el cual concluye que el 66,2% de los entendidos en salud que participaron informaron niveles de estrés moderados a altos, así



mismo se relaciona con lo hallado por el autor Nam (2016), hallando que el estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). Esto se corrobora teóricamente Goh (2015) "El estrés laboral ocurre en todas las profesiones, y particularmente los del sector salud comprenden un grupo importante que puede verse afectado por el estrés laboral debido a la naturaleza de su ámbito laboral". De la misma manera Maharaj (2016) y Hall (2019), Se ha demostrado que los trabajadores de la salud son muy propensos al estrés en el trabajo y experimentan más resultados negativos de estrés que otros profesionales. El estrés laboral en los médicos causará resultados negativos como bienestar psicológico adverso, agotamiento laboral y un número significativamente mayor de intentos de suicidio, dependencia del alcohol y otros problemas psicosociales. El estrés también puede dañar la efectividad profesional: disminuye la atención, reduce la concentración, afecta las habilidades de toma de decisiones y reduce la capacidad de los proveedores para establecer relaciones sólidas con los pacientes. El estrés también puede conducir a un mayor agotamiento y se define como un síndrome de despersonalización, desgano y una sensación de bajo logro personal.

En la Tabla 3 se observa que el 44,6 % presentó alta insatisfacción laboral, estadística que es compartida con la investigación del Kiehl (2018) que concluye que 53% de los encuestados presenta alta insatisfacción laboral. A la concuerda por lo hallado por Samanez (2017) quien halló insatisfacción laboral medio - alto de 14,24%. Teóricamente, para Geleto (2015) la insatisfacción laboral es el nivel de percepción negativa que los empleados sienten sobre su trabajo, lo que puede afectar su rendimiento. Los investigadores observan que los empleados insatisfechos, si permanecen en la organización, pueden participar en actividades contraproducentes como robo, mal servicio, rumores destructivos y sabotaje de equipo, según Yilkal (2018).

En la tabla 4 se realiza el contraste de las categorías de las variables en estudio, en función de sus dimensiones identificando una correlación significativamente estadística de 0.76 según rho de Spearman entre la dimensión sobrecarga de trabajo e insatisfacción laboral en los trabajadores del hospital La Caleta; alcanzándose un grado correlacional bueno; así mismo se observa en la investigación realizada por Salam, en Arabia (2016) donde evaluaron la prevalencia del estrés y la insatisfacción laboral entre profesionales de salud e

identificaron posibles factores que podrían afectar el estrés laboral o la insatisfacción , participaron 626 trabajadores; los resultados del estrés laboral indicaron que un gran número de participantes informaron grados de estrés moderados a altos, y la prevalencia general del estrés laboral fue del 66,2%; de aquellos que siempre trabajaron en turnos nocturnos, 84.0% estaban más estresados ( $p < .001$ ), y de aquellos que siempre trabajaban los fines de semana también estaban más estresados ( $81.8\%$  ' $p = .001$ ) en comparación con aquellos que nunca o algunas veces trabajaban fines de semana o turnos de noche. De la misma forma Nam. en Korea en el 2016 estimaron el estrés y la insatisfacción laboral entre los proveedores de cuidados médicos en unidades de endoscopia en 59 trabajadores; El estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). El estrés y la insatisfacción laboral se correlacionaron negativamente ( $R^2 = 0.340$ ,  $p < 0.001$ ).

En la tabla 5 al contrastar la dimensión control de actividades e insatisfacción laboral, se evidencia una correlación estadística positiva e intensa (Coeficiente de rho Spearman: (0.75), siendo conveniente mencionar a las tendencias observadas por Nam (2016) estimaron el estrés y la insatisfacción laboral entre los proveedores de atención médica en las unidades de endoscopia a través de una encuesta transversal de proveedores de atención médica; 59 trabajadores completaron los cuestionarios auto administrados. El estrés laboral difería entre los puestos de trabajo, y las enfermeras mostraron niveles significativamente más altos de estrés ( $48.92 \pm 7.97$ ) en comparación con los médicos ( $42.59 \pm 6.37$ ). El estrés laboral y la satisfacción se correlacionaron negativamente entre sí ( $R^2 = 0.340$ ,  $p < 0.001$ ).

En la tabla 6 se realiza el contraste de la dimensión desgaste emocional e insatisfacción laboral hallándose una relación estadística significativa de 0.69 según rho de Spearman, observándose que mientras mayor es la dimensión desgaste emocional, mayor es el grado de insatisfacción laboral, difiriendo con los hallazgos encontrados por Petarli (2015) en Sudáfrica se verificaron que los factores asociados a la aparición de estrés laboral fueron de 88% en trabajadores que vienen laborando menor de 10 años mientras que fue de solo 76% en el grupo de trabajadores con un tiempo de servicio de 10 años a más ( $p < 0.05$ ).

Khamisa (2017) determinó que el estrés personal es un predictor más significativo de agotamiento, insatisfacción laboral y salud general en 1200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, Los resultados revelaron que el estrés personal es un mejor predictor de agotamiento y salud general que la insatisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral.

En la tabla 7 se realiza contraste de las categorías de las variables en estudio en función de sus dimensiones identificando una correlación significativamente estadística entre las variables al observar que mientras más opresiva es la desequilibrio esfuerzo retribución, percibida por los trabajadores aumenta el grado de insatisfacción del personal sanitario de manera correlacional; alcanzando un grado de correlación buena según el análisis del Coeficiente de rho Spearman (0.70). Tao (2018) exploró la correlación entre el estrés y la insatisfacción laboral en enfermeras por medio de una encuesta transversal y un análisis basado en cuestionarios relacionados con el estado demográfico, el estrés y la insatisfacción laboral de 969 enfermeras de 56 centros, encontrando que el estrés laboral y la insatisfacción fueron moderados y se correlacionaron negativamente ( $p < 0.001$ ). Entre las tensiones laborales, el avance profesional y profesional, el entorno laboral y los recursos, la gestión y las relaciones interpersonales, y la carga de trabajo y la duración del trabajo contribuyeron significativamente a la insatisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

En la tabla 8 al relacionar la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral se encontró una alta significancia estadística (0.77). Se describen las tendencias observadas por Chiang (2018) en Uruguay analizó la coherencia entre el estrés y la insatisfacción laboral en un estudio conformado por 184 trabajadores; respecto al estrés los trabajadores se ubican en: baja tensión y demanda psicológica, alto control laboral y apoyo global. Respecto a insatisfacción laboral el promedio general es de 3,8 puntos, denotando un nivel mediano de insatisfacción laboral ( $p < 0.05$ ). Reconocemos las tendencias descritas por Roas et al. (2017) Quienes establecieron la conexión del estrés y desempeño laboral de los enfermero del Hospital de Camaná; hallándose estrés en el 67%(16) enfermeras y que el 33%(8) manifiesta que no siente estrés. De las enfermeras que si tienen estrés el 42%(10) indica como causas: agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos.

## 9. CONCLUSIONES:

1. Existe significancia moderada entre estrés e insatisfacción laboral en personal de salud de consultorios externos del Hospital La caleta. (Spearman 0.732).
2. En cuanto al nivel de estrés de los trabajadores de consultorios externos del Hospital la Caleta, el 47,0% presentaron alto nivel de estrés, 31.3% estrés moderado y 21,7% bajo nivel de estrés.
3. Respecto al grado de insatisfacción laboral de los trabajadores, se encontró que el 44,6% presento alta insatisfacción laboral, seguido de nivel medio de insatisfacción con un 30,1% y finalmente el 25,3% presento un bajo nivel de insatisfacción laboral.
4. Entre la dimensión sobrecarga laboral y insatisfacción existe una fuerte correlación evidenciado por un rho de Spearman de 0.766.
5. Existe asociación positiva e intensa entre la dimensión control de actividades e insatisfacción laboral, rho de Spearman de 0.754.
6. Se encontró relación moderadamente significativa entre: desgaste emocional e insatisfacción laboral en personal de salud de consultorios externos. (Spearman 0.692).
7. Respecto a la dimensión desequilibrio, esfuerzo, retribución e insatisfacción laboral, se obtuvo un rho de Spearman de 0.704, indicando relación moderadamente significativa
8. La relación entre la dimensión falta de apoyo institucional e insatisfacción laboral arrojó un rho de Spearman de 0.773., lo cual indica que hay una fuerte significancia entre ellas.

## 10. REFERENCIAS:

- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Musian, D., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2012). Occupational stress and job satisfaction of healthcare staff in rehabilitation units. *Med Lav*, 103(6), 482-492.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health sa gesondheid*, 22(1), 252-258.
- Maharaj, S., Lees, T., & Lal, S. (2019). Prevalence and risk factors of depression, anxiety, and stress in a cohort of Australian nurses. *International Journal of Environmental research and public health*, 16(1), 61.
- Nam, S., Chun, H., Moon, J., Park, S., Hwang, Y., Yoo, I. ... & Keum, B. (2016). Job stress and job satisfaction among health-care workers of endoscopy units in Korea. *Clinical endoscopy*, 49(3), 266.
- Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015*. (Tesis de licenciatura), Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.
- Salam, A. (2016, March). Job stress and job satisfaction among health care professionals. In *Qatar Foundation Annual Research Conference Proceedings*, 1(1). Hamad bin Khalifa University Press (HBKU Press).
- Samanez, M., Stephani, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Tao, L., Guo, H., Liu, S., & Li, J. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research*, 29(3), 510-51

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Elvira Cristina Ganoza Castañeda, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40936544, con el artículo titulado "Estrés como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote - 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero del 2020



Elvira Cristina Ganoza Castañeda

DNI: 40936544