



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y  
contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima,  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Carrasco Chirito, Julio Jesús (ORCID: 0000-0003-1261-1792)

**ASESOR:**

Mg. De Lama Morán, Raúl Alberto (ORCID: 0000-0003-0662-8571)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA- PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el apoyo constante que me brinda y por forjarme a desempeñare cada día como mejor persona, a mi hija y esposa que son mi mayor motivo para seguir adelante y finalizando dar las gracias a mi abuela que desde el cielo me sigue guiando por el buen camino y de seguir siendo perseverante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primero a Dios por lograr las metas trazadas, el apoyo de mi familia, docentes y compañeros de los distintos salones que me toco compartir, los mejores recuerdos hacia ustedes.

## Índice de contenidos

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	vii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	14
3.2. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN	14
3.3. POBLACIÓN; MUESTRA Y MUESTREO	15
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	17
3.5. PROCEDIMIENTOS	19
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	19
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

## Índice de tabla

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de la población de las áreas administrativas.	15
Tabla 2. Descripción de la muestra según sexo	16
Tabla 3. Confiabilidad por alfa de Cronbach y coeficiente Omega	19
Tabla 4. Análisis descriptivo y prueba de bondad de ajuste.	21
Tabla 5. Análisis comparativo de la variable estrés laboral según régimen de contrato y sexo.	22
Tabla 6. Análisis comparativo de la dimensión condiciones organizaciones según régimen de contrato.	23
Tabla 7. Análisis comparativo de la dimensión condiciones organizaciones según régimen de contrato.	24
Tabla 8. Análisis comparativo del estrés laboral según sexo	25
Tabla 9. Análisis estadísticos de los ítems de la dimensión condiciones organizacionales.	51
Tabla 10. Análisis estadísticos de los ítems de la dimensión procesos administrativos,	53
Tabla 11. Ajuste absoluto.	54
Tabla 12. Índice de ajuste del instrumento escala de estrés laboral	54

## Índice de figura

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Correlación entre ítems dimensión condiciones organizacionales.	52
Figura 2. Correlación entre ítems dimensión procesos administrativos.	53
Figura 3. Diagrama de ruta.	55
Figura 4. Comparación grafica del estrés laboral según Régimen de contrato y sexo	56
Figura 5. Comparación Grafica en las Condiciones Organizacionales según Régimen de contrato y el sexo.	57
Figura 6. Comparación Grafica en los Procesos Administrativo según régimen de contrato y el sexo.	58

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como finalidad comprobar si existen diferencias del estrés laboral de los trabajadores nombrados y contratados. En cuanto al ámbito metodológico, la investigación fue de tipo comparativo, diseño no experimental y de corte transversal. Para este trabajo participaron 201 trabajadores de área administrativa de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima, la selección fue no probabilístico. Como instrumento se aplicó la Escala de estrés laboral OIT-OMS adaptada por (Samuel Medina Aguilar, 2007). Los resultados obtenidos de acuerdo al análisis comparativo en las dos dimensiones se determinaron que existen diferencias significativas, evidenciando que el estrés laboral se presenta en mayor significancia al personal contratado. Además, se realizó el análisis comparativo del estrés laboral según sexo concluyendo que no existe diferencia significativa en la dimensión condiciones organizacionales, la dimensión procesos administrativos existen diferencias ya que el sexo femenino presenta mayor significancia de estrés laboral.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Personal Administrativo, Grupos Profesionales

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to check if there are differences in the work stress of the appointed and hired workers. Regarding the methodological scope, the research was of a comparative type, non-experimental design and cross-sectional. 201 workers from the administrative area of a hospital in the Pueblo Libre district - Lima participated in this work; the selection was non-probabilistic. As an instrument, the ILO-WHO Work Stress Scale adapted by (Samuel Medina Aguilar, 2007) was applied. The results obtained according to the comparative analysis in the two dimensions were determined that there are significant differences, evidencing that stress is presented in a greater significance to the hired personnel. In addition, the comparative analysis of stress according to sex was carried out, concluding that there is no significant difference in the organizational conditions dimension, there are differences in the administrative processes dimension, since the female sex presents a greater significance of stress.

**Keywords:** Occupational Stress, Administrative Personnel, Occupational Groups



## **I. INTRODUCCIÓN**

Según la Organización internacional del trabajo refirió que el estrés es un desequilibrio entre las necesidades percibidas o la capacidad del individuo para recibir estas necesidades. Las presiones relacionadas en el ámbito laboral están relacionadas con el diseño y la organización, cuando las necesidades laborales exceden la capacidad de trabajo (OIT, 2016).

La Organización Mundial de la Salud y La Organización Panamericana de la Salud señalaron que en la sociedad el estrés laboral es muy recurrente. Asimismo, a nivel mundial en el rubro laboral se ha visualizado avances en las industrias, aspectos tecnológicos y las comunicaciones virtuales, estas ponen a prueba al individuo y dan las condiciones que comúnmente sobrepasan las capacidades de afrontamiento; de esta manera, se origina el estrés laboral en los trabajadores y desenlaza en ellos afectaciones fisiológicas, psicológicas, sociales e incluso afectar sus vínculos familiares y sociales (OMS y OPS, 2016).

Asimismo, la OMS (2017) mencionó que las enfermedades no transmisibles relacionadas en el empleo ocasionado por el estrés laboral, han provocado un aumento de las enfermedades y larga duración en el trabajo. Estos malestares ocupacionales incluyen cáncer ocupacional, enfermedades respiratorias crónicas, problemas cardiovasculares, contaminación ambiental en el lugar de trabajo. Por ello, se menciona la generalización en asistir el estrés asociado con el trabajo y las enfermedades. En el lugar de trabajo, una de cada cinco personas puede sufrir una enfermedad mental. Los problemas de salud mental afectan directamente al desempeño del trabajador al aumentar el absentismo, reducir la producción y elevar los costos de atención médica. De este modo, el estigma y la carencia de conciencia relacionado con la salud mental dentro del área laboral.

La OMS (2018) mencionó que el estrés laboral tiene la capacidad de afectar negativamente en la psicología, química, biología, ergonomía, psicología social, salud mecánica, ambiental y física de los trabajadores, así como la efectividad de la entidad sobre la que trabajan, siendo un mecanismo de riesgo.

La OMS (2018) refirió que la felicidad es un estado mental donde el personal pueden desarrollar sus capacidades y poder hacer frente a las presiones normales de la vida, realizar un trabajo productivo con la comunidad, por esta razón una baja salud mental está relacionada con precipitados cambios sociales a las diferentes condiciones de trabajos estresantes que se le presente al trabajador, así como la discriminación, exclusión social, riesgo de violencia física y violación de derechos humanos.

Asimismo, la Organización De Las Naciones Unidas sitúa el estrés laboral como la principal causa de muerte, seguido de los accidentes laborales, la jornada laboral y las enfermedades relacionadas con el trabajo, debido a estos factores 374 millones de personas mueren cada año lo que afecta no solo al entorno familiar, empresarial y económicos, sino también impacta en las emociones y los aspectos sociales que afectan de forma directa o indirectamente el clima organizacional (ONU, 2019).

Por ello, la OMS (2019) menciona que hay muchos causantes que pueden perjudicar la salud mental. Estos, pueden ser las amenazas involucradas, las mismas que se deben a interacciones inadecuadas entre el modelo laboral y el entorno de la gestión, además se menciona las facilidades, habilidades y capacidades que el personal proporciona a la realización del trabajo, tomando como ejemplo: se puede deducir que alguien puede tener las habilidades necesarias para realizar tareas; pero, la necesidad administrativa y la gestión empresarial, no tiene el apoyo necesario.

La OMS (2019) manifestó que el mobbing y el hostigamiento psicológico son productos comunes del estrés en el trabajo y otras amenazas de salud, que puede llegar a ocasionar problemas tanto físicos como de salud mental. Estas amenazas de salud tendrán gran impacto en la empresa, que se manifiesta en disminución de productividad en su centro de labores y una alta tasa de rotación de los trabajadores. Asimismo, pueden generar un impacto negativo en las interacciones tanto familiares como sociales.

La OMS (2019) indica que las empresas han recopilado diferentes registros sobre el cuidado de la salud en los colaboradores. Generando a nivel mundial el plan de salud mental del año 2013 al 2030 que brinda métodos basados en estadísticas para desarrollar servicios médicos; por ello, es necesario establecer principios, metas y estrategias relacionadas a la salud mental en el entorno laboral.

De esa misma forma, el Ministerio de Salud menciona que en el Perú se tiene alta consecuencia del síndrome del intestino irritable, uno de los obstáculos de salud que enfrentan los adolescentes como los adultos, estando conectado con el estrés tanto personal como laboral o cualquier circunstancia que desarrolle un estado ansioso informando que un poco menos del 25% de las consultas es por esta patología. Asimismo, la cefalea tensional es ocasionado por cuadro de estrés del mismo modo por la depresión y la ansiedad, lo cual se desarrolla por el alza de la carga laboral y los problemas cotidianos y familiares que conlleva que el 80% de las consultas en neurología (MINSA, 2019).

Zúñiga (2019) mencionó que el estrés afecta a los empleadores y a la empresa, ya que reducirán su productividad y teniendo como resultando ausencia laboral; por ello, existen muchas razones que hacen que sea necesario abordarlo a tiempo.

El Diario la Republica (2017) en unos de sus artículos mencionó que, cada 8 de 10 trabajadores manifiestan estrés laboral dentro de su organización, por ello, se observa que la presión producida dentro del trabajo es la causante del estrés laboral.

Se debe mencionar que el estrés laboral puede desequilibrar las vidas de las personas, trayendo consecuencias como enfermedades no solo la del síndrome del intestino irritable o enfermedades respiratorias; sino, puede ocasionar desajustes psicológicos y comprometer la estabilidad laboral del empleado. El Perú no es la excepción, ya que, el estrés en el trabajo afecta la vida de las personas, sus relaciones personales y su trabajo, afectando la productividad en las empresas. El estrés se observa en empleos privados y públicos e incluyendo la rama de salud, ya que, el estrés laboral no distingue el tipo de sociedad, por ello se realiza la

siguiente pregunta:

¿Existen diferencias del estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima - 2021?

Se justificó la elaboración del presente estudio; ya que, fue importante resaltar la actual situación que atraviesan los trabajadores dentro de su centro laboral; por ello, se buscó dar mayor conocimiento sobre el estrés laboral. Por lo anteriormente mencionado, Obando et al. (2017) aseguró que el estrés laboral es un desequilibrio que amenazará nuestro organismo debido a diferentes causas producidas por factores biológicos y psicológicos afectando la salud del personal. Asimismo, los problemas diarios y la presión dentro de su organización.

El estrés laboral a nivel mundial está considerado como un problema de la salud pública, evidenciándose en todos los ámbitos de la vida humana, en tal sentido, el recinto de trabajo no es la excepción, el estrés laboral se manifiesta cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus propias capacidades generando dificultades en su salud mental y física.

Por lo tanto, la presente investigación presentó justificación teórica; puesta que, permitió complementar los conocimientos teóricos, siendo de gran aporte para futuras investigaciones psicológicas acerca del estrés laboral entre diferentes regímenes de contratos y sexo. Es importante mencionar que hay diversos estudios que hablan sobre el estrés laboral; pero, no sobre las variables utilizadas en esta investigación.

Cabe mencionar, desde el plano metodológico, el estudio presentado sirvió como antecedente para próximas investigaciones realizadas en el Perú; de igual manera, permitió promover nuevas investigaciones relacionadas al estrés laboral dentro de un hospital.

Por otro lado, desde el plano social, a base de los resultados obtenidos, se permitió identificar los grupos con mayor índice de estrés dentro del hospital y así se pueda desarrollar programas de intervención para ayudar al trabajador enfrentar al estrés.

De esta manera, mejorando la satisfacción dentro del ambiente laboral. Finalmente, la investigación generó aportes a otras investigaciones y podrá ser utilizada como base para poder determinar el estrés en diferentes centros laborales.

Las limitaciones en el presente trabajo fueron las desactualizaciones de información que conllevo a una búsqueda limitada de revistas científicas, uniéndose a ello que los principales artículos están más enfocados en la pandemia que azota al mundo.

El objetivo general es comparar el estrés laboral en trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021. Como objetivos específicos se pretende: a) Comparar la dimensión condiciones organizacionales en trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021; b) Comparar la dimensión procesos administrativos en trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021; c) Comparar las dimensiones del estrés laboral en trabajadores administrativos de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021, según el sexo.

Respecto a la hipótesis general, existen diferencias del estrés laboral entre trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021. Además, las hipótesis específicas son: a) Existen diferencias en la dimensión condiciones organizacionales de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021; b) Existen diferencias en la dimensión procesos administrativos de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021; c) Existen diferencias de las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores administrativos de un hospital del distrito de Pueblo Libre – Lima, 2021, según el sexo.

## II. MARCO TEÓRICO

Kim y Bae (2018) realizaron una investigación en donde uno de sus objetivos fue hallar las diferencias significativas del estrés laboral según sexo y otras variables sociodemográficas en empleados administrativos de 11 hospitales. La muestra fue de 221 trabajadores. El instrumento usado fue la Escala Coreana de Estrés Laboral KOSS-SF. Los investigadores no hallan diferencias significativas del estrés laboral según el sexo, asimismo, encuentran que variables sociodemográficas ausencia de conyugue, edad y falta de educación afecta estadísticamente al estrés laboral experimentado.

Saldaña et al. (2019) elaboró una investigación para estimar las causas del estrés, liderazgo y riesgo psicosocial, teniendo una muestra de 40 participantes, en México, empleando una metodología cuantitativa, no experimental, de diseño transversal, obteniendo resultados en el área de estrés una M: 51.51 y una D.E. = 20.97; en conclusión: las dimensiones de procesos administrativos y condiciones organizacionales muestra nivel bajo y medio en cada uno de sus características correspondientes, de tal forma no se evidencia diferencias significativas entre el género de los participantes.

Carrillo et al. (2018) en su investigación en España, elaborada en trabajadores de enfermería hospitalaria, tuvo como objetivos valorar la exposición a estresores laborales y determinar si existe relación entre exposición a estresores y las variables socio-demográficas, empleando un diseño transversal, con una población de 38 licenciadas de enfermería, utilizando el cuestionario ad-hoc para las variables socio-demográficas y el instrumento de contenido de trabajo para valorar el modelo de demanda psicológica-control-apoyo, obteniendo como conclusión del análisis comparativo, se mostraron diferencias estadísticamente significativa en la dimensión apoyo ( $p < 0.05$ ), en el análisis de la exposición al estrés en las tres dimensiones y las variables sociodemográficas (edad, género, tipo de contrato) obteniendo un ( $p \geq 0.05$ ) para ninguna variable mencionada.

Martínez y Martínez (2018) en su investigación realizada en México busca comparar y dar a conocer si los factores que generan estrés laboral son los mismo en México y Colombia, su metodología de investigación que presento es de tipo descriptiva, transeccional. El instrumento utilizado fue el Aldebarán-Test con una muestra de 540 sujetos, México (359) y Colombia (181). Obteniendo como conclusión: que las principales factoras causantes del estrés fueron los extras organizacionales.

Obando et al. (2017) realizó una investigación en Ecuador con el objetivo de lograr la disminución del estrés en el trabajo de personales administrativos. Trabajó con una muestra de 47 colaboradores, realizaron preguntas elaboradas para hallar la existencia de algunos síntomas que puedan tener algún tipo de relación con el estrés, luego desarrollaron la agenda de actividades físicas durante un periodo de medio año, teniendo como resultados que el programa de actividades físicas logra la disminución del estrés laboral.

Alosaimi et al. (2016) realizó una investigación en donde uno de sus objetivos fue determinar la diferencia significativa según sexo del estrés laboral en un grupo de trabajadores administrativos de un hospital de tercer nivel. Participaron 98 empleados administrativos. Usaron el PSS-14, además diseñaron una ficha sociodemográfica para obtener datos de la edad y sexo, antecedentes clínicos, características en la labor. Entre otros. Se encontró diferencias significativas del estrés laboral, afectando a las mujeres en mayor medida.

A nivel nacional se menciona a Palomino (2019), quien hallo que no existe diferencia significativa en relación al tipo de contrato y el compromiso organizacional en una muestra de 170 participantes. Lo cual indica que los trabajadores de tipo de contrato inestable tienden a mostrar mayor compromiso en sus labores, debido a que tienen temor a perder su trabajo, además el contrato estable refleja una mayor puntuación a diferencia de los contratos inestables.

Zúñiga (2019) menciona que en el Perú el estrés laboral impacta en la productividad dentro de la organización de manera didáctica e integrada. Dicha investigación obtuvo como conclusión; que el estrés laboral es recomendable intervenir de inmediato porque no solo puede ayudar a la organización a prevenir enfermedades futuras, sino también mejorar el desempeño, la conciencia, satisfacción, productividad y motivación laboral

Borja et al. (2017) desarrollaron en su investigación en Perú la relación entre el estrés y el género en una muestra de 70 colaboradores utilizando el instrumento de la escala del estrés laboral OIT OMS, concluyendo: que el sexo femenino manifiesta más nivel de estrés que el sexo masculino.

Finalmente, se encuentra la investigación de Castillo (2017) en la cual realizó un estudio con la finalidad de identificar la relación y niveles del clima organizacional y estrés laboral en empleados con régimen de contrato de locador de servicios en el gobierno regional de Ancash. La muestra la constituyeron 30 sujetos. Los resultados indicaron que los trabajadores contratados bajo la modalidad de locadores de servicio presentaron niveles medianamente estresados con un 30 %y altamente estresados con un 70%.

Consecuentemente se detallan los siguientes aspectos teóricos sobre esta investigación.

Siegrist (1996) planteo la teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa, considerando que el estrés laboral es producto del desbalance entre los esfuerzos que el empleado invierte en el cumplimiento, desempeño en su ambiente de trabajo y la recompensa que obtiene.

Por otro lado, la teoría según Karasek y Theorell (1990) explican la demanda-control, demostrando el surgimiento del estrés en la conducta humana dentro de las organizaciones. De esta manera, existen dos aspectos fundamentales, la primera está influenciada por las exigencias hacia el trabajador y la segunda relacionada al control que tienen los trabajadores a ciertas demandas. Posteriormente, Calnan, Wainwright y Almond (2000), consideraron un tercer



componente el cual denominaron apoyo social, teniendo indicadores para adaptarse a las demandas del trabajo.

En cuanto a la teoría Cognitivo Transaccional, el modelo no consideraba que el estrés fuese una respuesta fisiológica, sino que propone una interacción de la persona y su medio, donde observa que sus recursos son bajos para afrontar las demandas del medio, se centra en cómo reaccionamos a nuestras percepciones y como nos afectan ante las demandas del estrés (Lazarus, 1999).

Desde una perspectiva de género, Ramírez (2001) menciona que las condiciones de trabajo afectan a las mujeres y se dan en forma de discriminación y sexismo. Por tanto, a lo largo de los años las mujeres han experimentado altos niveles de estrés debido a las responsabilidades familiares y las largas jornadas que realizan dentro del hogar y en su centro de trabajo. También, se resalta en la investigación de Alvesson y Billing (2009), quienes mencionan desde una perspectiva feminista existe discriminación a las mujeres en relación a las condiciones jerárquicas en las grandes empresas. De esta manera, se identifica un impedimento para que las mujeres asciendan a puestos superiores, así como una adherencia a seguir las reglas según los roles de género. Caso contrario, los varones tienen mayor facilidad para ascender dentro de los puestos laborales. Además, la asociación América de Psicología informó que las mujeres en comparación con los hombres presentan mayores niveles de estrés sobre el aspecto económico para satisfacer las necesidades básicas de su hogar, percibiendo que el sexo femenino tenía mayor probabilidad de mostrar síntomas emocionales y físicos a consecuencia del estrés laboral (APA, 2008).

Por otro lado, Mediana et al. (2007) mencionaron que los procesos administrativos en el lugar de trabajo, hacen evidenciar que las labores asignadas, no se observan como un elemento estresante para los trabajadores según su género.

Aguilar (2018) mencionó que el estrés tiene como concepto vincular la vida desde la formación fetal y la muerte neuronal por envejecimiento.

El estrés activa al sistema nervioso simpático; de esta manera, empieza una

liberación de adrenalina, originando un aumento de la frecuencia cardiaca, incremento de noradrenalina y ascenso de la presión sanguínea. Además, al exponerse a un estímulo estresante se origina la liberación de glucocorticoides, estas son hormonas relacionadas a la glucosa y tienen dos funciones ante la situación estresante. Entonces, la primera función es preparatoria, esta hace referencia a adaptaciones previas del organismo al estímulo estresantes, en segundo lugar, está la función moduladora, es decir los cambios fisiológicos de inhibición o estimulación ante la presencia de la situación estresante (Úbeda, 2019).

A la vez, se puede distinguir los términos de eustress y distress, estos son manifestaciones del estrés. En primer lugar, el distress es el estrés negativo, resulta dañino si se vuelve crónico, el individuo percibe que las propias capacidades son inferiores a la situación que tiene que afrontar. El individuo se siente amenazado de manera permanente, originando un desequilibrio fisiológico. En segundo lugar, el eustress se refiere al estrés positivo, caracterizado porque el individuo está en contacto con su estresor; sin embargo, mantiene una fisiología y un comportamiento que le permite relacionarse de forma óptima con su entorno (Aguilar et al., 2020).

Es necesario antes de definir al estrés laboral, conocer las conceptualizaciones del estrés. El estrés es un proceso de adaptación y de supervivencia que el individuo despliega ante situaciones difíciles que aparecen, dicho proceso se caracteriza por generar en la persona un conjunto de emociones, no solo una (Rey et al, 2017). De hecho, es un mecanismo de adaptación que prepara al sujeto para enfrentarse a una actividad (Palau, 2016).

Aguilar (2018) menciona la experiencia médica afirma que las emociones repentinas o las emociones causadas por la frustración a largo plazo pueden causar enfermedades o empeorar las ya existentes, por lo tanto, el estrés se caracteriza por una tensión nerviosa, acompañada por la severidad de los patrones de conducta, clasificándolas en:

- Psicológico, es causado por estímulos emocionales o perceptivos, pérdida emocional y amenazantes físicas y moral.
- Social que es causado por obstáculos culturales, variación de valores, migraciones.
- Económico causado por desempleos y reducción económicos.
- Fisiológico producido por bacterias, virus, agresiones químicas.
- Psicosocial definido por la percepción de una persona o la vulnerabilidad para adaptarse y enfrentar el estrés.

De esta manera, se pueden mencionar estresores laborales como la excesiva carga de trabajo, la monotonía laboral, nivel de responsabilidad. La excesiva carga de trabajo proviene producto de no gestionar las labores en tiempos adecuados. La monotonía laboral hace mención al sentimiento de aburrimiento que genera el realizar actividades repetitivas. Por último, el nivel de responsabilidad hace mención a las consecuencias negativas que generaría errores en las actividades en donde se pone en peligro la vida de una persona o la economía de una institución, como los médicos cirujanos, controladores de vuelo (Duarte y García, 2017).

En este sentido, en el presente estudio se habla específicamente del estrés laboral. El estrés laboral son las reacciones físicas y emocionales del trabajador que se activan cuando el puesto laboral o el rol que cumple el mismo le exige capacidades y recursos que no posee. Es decir, la situación sobrepasa sus conocimientos, capacidades o habilidades, según refiere la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EUOSHA, 2017). Es más, la demanda a la que tiene que hacer frente el trabajador es superior a lo que estaba acostumbrado o a lo que pueda asumir (Antón, 2019).

Los distintos factores estresores generan un deterioro conductual y emocional en el sujeto, los factores mencionados pueden estar presentes en el área familiar, laboral o académica. El estar expuestos por mucho tiempo a dichos factores estresores puede generar alteraciones psicológicas como un déficit de atención y concentración (Rey et al, 2017).

Ramírez (2019) indica que el estrés laboral es gestionado por mecanismos culturales, espirituales y personales que cada individuo posee. Así, las personas de países en desarrollo cuentan con recursos específicos para el afronte en comparación con individuos de otros estratos económicos o sociales.

Se puede mencionar que trabajadores administrativos experimentan estrés laboral, en mayor medida un estrés caracterizado por niveles medios a altos (Castillo, 2017).

Peiró (1999) menciona diferentes tipos de factores más relevantes al estrés laboral:

- Sobrecarga de trabajo: examina el abuso de actividades en términos cuantitativos, y cualitativos refiere a la demanda vinculado a las habilidades del trabajo, también se muestra la falta de trabajos a realizar como un promotor al estrés, esto puede originar consecuencias en la ansiedad y una baja satisfacción laboral.
- La complejidad del trabajo: mencionando las actividades difíciles por la alta carga que representan, teniendo como desenlace una baja autoestima, irritabilidad, ansiedad y síntomas neuróticos.

A nivel ocupacional se caracterizan en relación al trabajo realizado, como:

- Oportunidad para el control: se evidencia el manejo de actividades a realizar, tiene consecuencias como: ansiedad, depresión y agotamiento.
- Rutina de trabajo: es la falta de habilidades personales, que pueden originar ansiedad y depresión respecto a las labores realizadas.

Vínculos en el trabajo: se reconoce el nexo interpersonal a nivel laboral.

- Vínculos con los compañeros: se evidencian una inadecuada relación con los demás colaboradores de trabajo trayendo como consecuencias irritabilidad e incomodidad en el centro de trabajo.
- Vínculos con los superiores: la mala relación con el superior puede traer como consecuencia como: estrés y tensión.

Estructura organizacional: Se describe estresores relacionados que influyen en la estructura laboral.

- Estructura organizacional: es insatisfacción por parte de los trabajadores, donde se marcan el nivel de trabajo trayendo como resultado rotación, ausentismo e insatisfacción en la labor.
- Clima organizacional: falta de colaboración referente a la actividad laboral, lo cual puede traer como consecuencia depresión, autoestima baja, de motivación y querer escapar, afectando el bienestar psicológico a nivel mental.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo**

Es de tipo comparativo, esta se encarga de analizar las diferencias entre dos grupos de personas en adelante. (Ato, López y Benavente, 2013).

##### **Diseño**

Es de diseño no experimental; pues que, ninguna variable se manipula y no hay intervención alguna (Sousa, Driessnack y Costa, 2007). Además, es de corte transversal, ya que son ejecutadas en un tiempo establecido. (Arnau y Bono, 2008)

#### **3.2. Variable y Operacionalización:**

El estrés laboral son las manifestaciones expresadas mediante respuestas físicas o psicológicas frente a los estresores ambientales; de tal modo, la fuente de estrés puede incluir eventos externos o situaciones que pueden ser perjudiciales. (Ivancevich y Matteson, 1989).

La variable de estrés laboral fue medida a través de la escala estrés laboral adaptado por Samuel Medina Aguilar, esta está conformada por 25 ítems y dividida en 2 dimensiones.

Dimensión: condiciones organizacionales (ítems 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25) procesos administrativos (ítems 2, 16, 21, 22).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Cochran (1981) señala a la población como característica geográfica, demográfica y social entre otros, para valorar si son relevantes en esta investigación. Dicho lo anterior, la población correspondiente es de 333 trabajadores administrativos y asistenciales entre hombres y mujeres del Hospital Santa Rosa de tercer nivel del distrito de Pueblo Libre.

- Criterio de inclusión: para ser incluidos en la presente investigación debe ser mayor de 18 años; laboral en el hospital de Pueblo Libre, aceptar la participación mediante el consentimiento informado, asimismo, pertenecer a las áreas administrativas.
- Criterios de exclusión: Personal que se encuentre con desequilibrio psicológico, personal de salud, trabajador que no culmine la encuesta y rechazar participar en la investigación.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de las áreas administrativas.*

Área administrativa	Femenino	Masculino	total
Nombrados	46	39	333
Contratados	135	113	

## Muestra

Tal como indica Bernal (2010), la muestra es la parte reducida que se ha escogido del universo seleccionado.

El G\*Power 3.1, es un sistema para determinar la estadística y el efecto. Esto ayuda a calcular el n° de muestra idónea, el análisis comprometedor, el criterio en la información y tiene sensibilidad. (Cárdenas & Arancibia, 2014).

Se manejó el G\*Power 3.1. Para obtener la muestra total donde se consideró el  $\alpha = 0.05$  que simboliza el 5% del margen de error, de la misma forma, el  $1-\beta$  equivale al .88, lo que es la potencia estadística, ya que existe un 20% ( $\beta=20$ ) de probabilidad. Obteniendo así una muestra de 201 trabajadores, divididos en (nombrados) 68 sujetos y (contratados) 133 sujetos.

Asimismo, Arafat et al. (2016) refiere que con una muestra de 100 es pobre, 200 es justo, 300 es bueno, 500 es muy bueno y mayor a 1000 excelente.

### Tabla 2

*Descripción de la muestra según sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	107	53%
Masculino	94	47%
TOTAL	201	100%

*Nota:* N=201



## **Muestreo**

Cochran (1981) menciona que el muestreo es el término de la población que sirve para destinar un grupo de personas donde se extraerá la muestra de residentes de una ciudad o sujetos que viven dentro de una urbanización e integrantes de una familia. Asimismo, el muestreo es no probabilístico; porque se basa en el juicio y el sentido común del examinador para determinar cuál de varios puntos de vista al seleccionar la muestra es el mejor.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **Ficha Técnica:**

Variable:	Estrés laboral
Nombre del instrumento en español:	Escala estrés laboral
Autores:	OIT-OMS; sustentado por el autor Samuel Medina Aguilar.
Autores de revisión psicométrica para Perú:	Mg. Ángela Suarez Tunanñaña.
Procedencia y año:	México, 2007
Objetivo:	El instrumento señalado fue desarrollado para medir los estresores individuales o colectivos dentro de una organización.
Tipo de aplicación:	Personal o colectiva
Tiempo:	15 minutos
Componente o estructura:	2 dimensiones
Dirigido a:	Trabajadores
Número y tipo de ítems:	25 ítems

Calificación del instrumento:	Interpretación.
Reseña histórica:	Elaborado para medir estresores individuales o colectivas Medina (2007)
Consigna de aplicación:	Se presentan una variedad de 25 preguntas a la que se debe de responder: nunca, rara veces; ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre.
Descripción del instrumento:	Tabla de cálculos de puntuaciones

### **Propiedades psicométricas originales**

Es importante mencionar que se logró un alfa de Cronbach's de 0.9218, por ello se sugiere que el instrumento es aceptable según Medina (2007).

### **Propiedades psicométricas para el contexto peruano**

La investigación alcanzo un alfa de Cronbach's de 0.966 lo cual sugiere que la prueba es válida según Suarez (2013).

### **Propiedad psicométrico piloto**

Las propiedades de la escala de estrés laboral se realizaron con el análisis de los 25 ítems; lo cual se logró un alfa de Cronbach's de acuerdo a la dimensión condiciones organizacionales de 0.941 y un Omega de 0.944, en la dimensión procesos administrativos se logró un alfa de Cronbach's 0.781 y un Omega de 0.785 y por la dimensión general se obtuvo un total de 0.947 con respecto al Alfa de Cronbach's y un Omega de 0.948. (Contreras & Novoa, 2018).

**Tabla 3***Confiabilidad por Alfa de Cronbach y Coeficiente Omega*

<b>Dimensiones</b>	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
Condiciones organizacionales	0.941	0.944
Procesos administrativos	0.781	0.785
General	0.947	0.948

### **3.5. Procedimientos**

Se debe mencionar que para la ejecución de esta investigación se realizó una búsqueda relacionada a la variable presentada; se precisaron los antecedentes e información que avalen la presente investigación; de igual manera, se determinó los objetivos e hipótesis.

Se obtuvo la prueba “Escala de estrés laboral”, solicitando el permiso para la utilización de la dicha en el actual trabajo.

Por consiguiente, se requirió la debida autorización al hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre para que se disponga el permiso para realizar el presente estudio.

Luego se aplicó el instrumento, mediante un formulario de google, contando con una muestra (201 personas) se les brindó las instrucciones de aplicación y resolución del formulario.

Para finalizar, se desarrolló la recolección de datos para obtener resultados y datos sociodemográfico dando inicio al análisis y procedimiento de la información en concordancia con los objetivos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Alarcón (1991) son datos recolectados a partir de mediciones; cuando se transforman de acuerdo con el propósito de la encuesta mediante procedimientos estadísticos, serán de gran importancia y serán analizados para determinar si

contienen errores de observación, se normalizan para hacerlos comparables a otras medidas similares y se reducen a determinados valores estadísticos que representan el conjunto y su variabilidad, se les relaciona y compara para establecer diferencias entre ellos y se determina el grado de probabilidad de recurrencia futura del evento que representan.

La primera etapa, consistió en ejecutar los programas Excel y Jamovi 1.2.27.0 para analizar los datos descriptivamente y se visualizó los datos de las variables, posterior se determinó la confiabilidad y validez obtenidas por el instrumento para estudiarlas a través de pruebas estadísticas. En algunos casos se realizaron estudios adicionales para presentar tablas, gráficos, cuadros, etcétera. La investigación tuvo como primera parte los análisis estadísticos de los ítems para determinar los resultados en la muestra piloto de 100 trabajadores administrativos donde se realizó los siguientes análisis ( $\chi^2/gl$ , CFI, SRMR, SRMR y TLI) y asimismo para obtener la fiabilidad y validez se realizó un Alfa de Cronbach's y Omega.

En la segunda etapa, en una muestra de 201 sujetos, en cuanto la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk mediante el programa SPSS para determinar si la muestra presenta una distribución normal; en cuanto al estudio comparativo, se usó de la U de Mann Whitney, el cual determina el tipo de ajuste no paramétrico.

### **3.7. Aspectos éticos**

En lo que respecta en la estructura de la presente investigación se evidencia las referencias bibliográficas de los textos citados, propuestos por la Asociación Americana de Psicología. Asimismo, de acuerdo al colegio de psicólogos, la cual menciona que los psicólogos deben cuidar la información y los datos de las personas que son parte de la investigación. (Colegio de Psicólogos del Perú, 2013. P. 10-11)

Helsinki refiere que las investigaciones de material humano son llevadas de forma anónima; de esta manera, se vela por la intimidad de los sujetos, además ninguna prueba fue adulterada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos y normalidad

**Tabla 4**

*Resultado del análisis descriptivo y prueba de bondad de ajuste*

Variable agrupación	Variable	gl	Shapiro-Wilk	
			Est.	p
Nombrado	Estrés Laboral	68	.924	.000
	Condiciones organizacionales	68	.918	.000
	Procesos administrativos	68	.945	.005
Contratado	Estrés Laboral	133	.984	.120
	Condiciones organizacionales	133	.980	.045
	Procesos administrativos	133	.978	.028
Femenino	Estrés Laboral	107	.963	.005
	Condiciones organizacionales	107	.954	.001
	Procesos administrativos	107	.974	.036
Masculino	Estrés laboral	94	.984	.309
	Condiciones organizacionales	94	.979	.124
	Procesos administrativos	94	.966	.015

*gl: Grado de libertad; Est: Valor de estadístico; p: Grado de significancia*

En la tabla 4, se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que esta establece un mejor valor de ajuste en contrastación con diversas pruebas de normalidad (Mohd y Bee, 2011), existe variedad respecto al grado de significancia obtenido ( $p$ ) denotando que en la mayoría de los casos estos son menores al valor de 0.05, lo que justifica el uso de estadístico no paramétricos a aplicar para el análisis inferencial.

## 4.2. Análisis inferenciales

**Tabla 5**

*Análisis comparativo en la variable estrés laboral según el régimen de contrato y sexo*

Variables		n	M	U	p	r bis
Estrés laboral	Nombrado	68	71.20	<b>2495.50</b>	<b>.000</b>	.44
	Contratado	133	<b>116.24</b>			
Estrés laboral	Femenino	107	106.82	4406.00	.130	.12
	Masculino	94	94.37			

*Nota:* M: Rango promedio; U: U de Mann Whitney; p: Nivel de significancia, r bis= Tamaño del efecto

En cuanto a la tabla 5 se identifica diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en la variable estrés laboral según el régimen de contrato, siendo los participantes de tipo contratados los que presentan un mayor índice de estrés respecto a los nombrados. Asimismo, se aprecia un tamaño del efecto mediano de .44 al estar entre el rango de .30 y .50 (Domínguez, 2018). Contrario a ello, no se identifica diferencias estadísticamente significativas ( $p > 0.05$ ) en la variable estrés laboral según el sexo, al igual que un tamaño del efecto pequeño de .12 al ser menor a .30 (Domínguez, 2018). Por lo cual se concluye, que existen diferencias en las percepciones del estrés laboral según tipo de contrato (nombrado y contratado), pero no en cuanto al sexo (femenino y masculino)

**Tabla 6**

*Análisis comparativo en la dimensión condiciones organizacionales según el régimen de contrato*

<b>Variab</b> les		<b>n</b>	<b>M</b>	<b>U</b>	<b>p</b>	<b>r bis</b>
Condiciones organizacionales	Nombrado	68	71.36	2506.5	.000	.44
	Contratado	133	<b>116.15</b>			

*Nota:* M: Rango promedio; U: U de Mann Whitney; p: Nivel de significancia; r bis: tamaño del efecto

Los resultados comparativos obtenidos en la tabla 6. A partir del coeficiente U de Mann Whitney demuestran que existe diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ) entre el personal nombrado y contratado, respecto al estrés en relación a las condiciones organizacionales; siendo los participantes de tipo contratados los que presentan un mayor índice de estrés respecto a los nombrados. Asimismo, se aprecia un tamaño del efecto moderado de .44, al estar entre el rango de .30 y .50 (Domínguez, 2018).

**Tabla 7**

*Análisis comparativo en la dimensión procesos administrativos según el régimen de contrato*

Variables		n	M	U	p	R bis
Procesos administrativos	Nombrado	68	84.42	3394.5	.004	.24
	Contratado	133	<b>109.48</b>			

*Nota:* M: Rango promedio; U: U de Mann Whitney; p: Nivel de significancia; r bis: tamaño del efecto

Los resultados comparativos obtenidos en la tabla 7. A partir del coeficiente U de Mann Whitney demuestran que existe diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ) entre las perspectivas del personal nombrado y contratado, con respecto al estrés laboral en cuanto a los procesos administrativos, evidenciando una mayor significancia de estrés laboral en relación a los procesos administrativos en los trabajadores contratados. Además, se identifica un tamaño del efecto pequeño de .24, al ser menor a .30 (Domínguez, 2018).



**Tabla 8**

*Análisis comparativo en las dimensiones del estrés laboral según el sexo*

Variables		n	M	U	p	r bis
Condiciones organizacionales	Femenino	107	106.15	4477.50	.18	.11
	Masculino	94	95.13			
Procesos administrativos	Femenino	107	<b>109.39</b>	<b>4131.50</b>	<b>.029</b>	<b>.17</b>
	Masculino	94	91.45			

*Nota:* M: Rango promedio; U: U de Mann Whitney; p: Nivel de significancia; r bis: Tamaño del efecto

Por otro lado, en cuanto a las diferencias en las dimensiones del estrés laboral según el sexo de los participantes, se observa en la Tabla 8, que no existen diferencias estadísticamente significativas ( $p > 0.05$ ) de la variable de acuerdo a las condiciones organizacionales; no obstante, si se observa que en la dimensión procesos administrativos, existe diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ) siendo el sexo femenino las que presentan mayor índice de estrés en dicha área. Por último, se identificaron tamaños del efecto pequeños para las dos dimensiones de .11 y .17, al ser menores a .30 (Domínguez, 2018).

## V. DISCUSIÓN

la presente investigación presentó como objetivo general el comparar el estrés laboral en trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima 2021.

Referente al objetivo general, se identificó diferencias estadísticamente significativas al comparar el estrés laboral entre los trabajadores administrativos nombrados y contratados, pues se obtuvo un grado de significancia ( $p = .000$ ), esto indicó que los trabajadores administrativos contratados experimentan más estrés laboral que los trabajadores administrativos nombrados, asimismo se obtuvo un tamaño de efecto del 0.44, indicando que tiene una magnitud mediana (Domínguez, 2018).

Se difiere con la investigación de Kim y Bae (2018), ellos no evaluaron las diferencias significativas del estrés laboral y el tipo de contrato, sin embargo, si hicieron mediciones de diferencias significativas del estrés laboral sobre el sexo, la edad, ausencia de pareja, nivel de educación y cargo jerárquico del trabajador administrativo hospitalario. Se estima que por la envergadura de su estudio omitió la relación de significancia aquí estudiada.

A la vez, se está en concordancia con Castillo (2017), ya que este demuestra la necesidad de evaluar el impacto del estrés laboral según el tipo de contrato. Tras esto, se puede mencionar las limitaciones que tuvo el estudio de García (2018), García (2010) y Rodríguez (2016), que no consideran el estrés laboral de los administrativos según tipo de contratación.

Se puede argumentar que el estrés laboral es experimentado de manera distinta por los trabajadores contratados y nombrados; ya que, los primeros tienden a estar a la expectativa de la renovación de su contrato, percibiendo la posibilidad de la no renovación por motivos de ya no necesitar los servicios o reducción de personal. Además, los derechos de vacaciones y remuneraciones que experimentan los trabajadores nombrados tienden a ser mejores que los otorgados a los trabajadores contratados, esto puede influir en los grados de estrés laboral dentro de la

institución.

La teoría de ERI propuesta por Siegrist explica que los trabajadores contratados sufren un desequilibrio de esfuerzo-recompensa; esto ocurre porque el trabajador percibe altas demandas en su jornada laboral y no recibe un incentivo que considera subjetivamente adecuado,

Respecto al primer objetivo específico, el cual fue comparar la dimensión condiciones organizacionales en trabajadores administrativos según el régimen de contrato, se evidenció que existen diferencias estadísticamente significativas. Esto, indicó que las condiciones organizacionales se manifestaron de manera significativa, con valores de  $M=116.15$  en trabajadores contratados y de  $M=71.36$  para los trabajadores nombrados. Asimismo, se obtuvo un tamaño de efecto mediano, indicando tener una diferencia importante (Domínguez, 2018).

Entonces; se discrepa con Palomino (2019), este autor encontró que no existe diferencia estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el tipo de contrato. Este autor hizo su investigación con una cantidad muestral similar; sin embargo, el criterio de inclusión de su estudio no incluyó de manera específica trabajadores administrativos

La diferencia significativa de las condiciones organizacionales según tipo de contrato hallado en el presente estudio puede ser explicada porque los trabajadores de tipo de contrato inestable o contratado tienden a mostrar mayor compromiso en sus condiciones organizacionales, esto es debido a que tienen temor a perder su trabajo. Sin embargo, el trabajador con contrato estable experimenta derechos y otros beneficios que le dan la sensación de seguridad; por ende, dedican menos atención a las condiciones organizacionales.

En relación al segundo objetivo específico, el cual fue comparar la dimensión procesos administrativos de los trabajadores según el régimen de contrato. Se identificó la existencia de diferencias estadísticamente significativas, ya que tiene un p valor de .004 en ambos regímenes de contrato, lo cual se demuestra que el estrés es significativo en los trabajadores contratados con un ( $M=109.48$ ), sobre un

( $M=84.42$ ) de los trabajadores nombrados. Igualmente, se evidenció un tamaño de efecto pequeño, si bien existe una diferencia estadística significativa, la magnitud es pequeña (Domínguez, 2018).

Esto, puede estar ocurriendo; ya que, a diferencia de los trabajadores nombrados, los contratados tienden a mostrar mayor índice de estrés, siendo los mismos trabajadores contratados quienes se sienten obligados a cumplir mayor cantidad de demandas laborales para conservar su puesto de trabajo.

Una explicación teórica es dada por la teoría demanda- control, propuesto por Karasek y Theorell (1990) quienes explican el surgimiento del estrés en la conducta humana dentro de las organizaciones. De esta manera, existen dos aspectos fundamentales, la primera está influenciada por las exigencias hacia el trabajador y la segunda relacionada al control que tienen los trabajadores a ciertas demandas. Posteriormente, Calnan, Wainwright y Almond (2000), consideraron un tercer componente el cual denominaron apoyo social, teniendo indicadores para adaptarse a las demandas del trabajo.

En cuanto al tercer objetivo específico, el cual fue comparar las dimensiones del estrés laboral según el sexo, se determinó que no existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las condiciones organizacionales según sexo. También, la comparación de la dimensión procesos administrativos de los trabajadores según sexo demostró la existencia de diferencias estadísticamente significativas, encontrándose que el sexo femenino tiende a verse afectado en mayor medida en comparación con el sexo masculino.

Los hallazgos obtenidos son similares a los encontrados por Saldaña et al. (2019), estos autores estudiaron una muestra en México y concluyeron que no existen diferencias de la dimensión condiciones organizacionales según el sexo. Los resultados de comparación de procesos administrativos según sexo concuerdan con Alosaimi et al. (2016), esos autores obtuvieron diferencias significativas de los procesos administrativos, afectando a las mujeres en mayor medida.

Sin embargo, los hallazgos obtenidos son diferentes a lo encontrado por Ramírez

(2001) quien menciona que a nivel macro las condiciones del trabajo dañan a las mujeres, a partir de la discriminación, el sexismo y los valores estigmatizados sobre el sexo femenino. Asimismo, se confronta con lo hallado por Aguilar et al., (2007) quienes mencionan que los procesos administrativos en el lugar de trabajo, hacen suponer que los informes solicitados o las labores asignadas, no se perciben como un elemento estresante para los trabajadores según su género.

La no diferencia significativa de las condiciones organizacionales según sexo puede ser posible ya que, hombres y mujeres toleran las condiciones de unión, compañerismo y apoyo que pudiera ver dentro de la institución, resulta manejable, comprenden que no tienen mucho control sobre las mejoras de esa condición. Sin embargo, hombres y mujeres reaccionan de manera distinta ante los procesos administrativos, las mujeres se ven mayormente afectadas por la saturación de trabajo administrativo, ya que a lo largo de los años las mujeres han experimentado altos niveles de estrés debido a las responsabilidades familiares y las largas jornadas que deben atender dentro del hogar.

Los postulados teóricos de Ramírez (2019) explican que las mujeres y hombres de países en desarrollo gestionan de igual manera sus exigencias administrativas laborales en sus centros de trabajo considerando sus propios mecanismos personales, culturales, religiosos, espirituales y comunitarios.

Los resultados de la presente investigación sugieren diferencias significativas del estrés laboral al compararlo según trabajador contratado y nombrado, el personal contratado es el más afectado. Igualmente, al comparar las condiciones organizacionales y los procesos administrativos sobre los trabajadores contratados y nombrados se encontró diferencias significativas. Además, se encontró que hombres y mujeres reaccionan de igual manera ante las condiciones organizacionales, mientras que son las mujeres las más afectadas al referirse a los procesos administrativos.

Las fortalezas que el presente estudio manifiesta es la posible ayuda que puede suponer para desarrollar algún plan o estrategia para poder mejorar el ámbito

laboral. Así mismo, la presente investigación contribuirá a posteriores investigaciones, dado que no existen muchas investigaciones con las variables mencionadas previas en la población investigada.

En relación a las limitaciones de la investigación, se puede mencionar que una limitación fue el no comparar el estrés laboral según variables grado de instrucción, estado civil o estrato económico. A la vez, otra limitación fue el no el no poder aumentar la envergadura del trabajo y comparar el estrés laboral del personal administrativo de dos o más hospitales.

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Existen diferencias estadísticamente significativas según el régimen de contrato en relación a la variable estrés laboral.

**SEGUNDA:** Se identificó que, en las condiciones organizacionales, existen diferencias estadísticamente significativas en relación al estrés laboral, evidenciando mayor significancia de estrés en los trabajadores contratados que en los nombrados.

**TERCERA:** Se determinó que en los procesos administrativos existen diferencias estadísticamente significativas en las perspectivas de los trabajadores según su tipo de contrato.

**CUARTA:** Existen diferencias estadísticamente significativas según sexo en relación a la variable estrés laboral; a través de su dimensión procesos administrativos, más no en su dimensión condiciones organizacionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda seguir investigando las diferentes perspectivas según el régimen de contrato y sexo en relación al estrés laboral, dado que no existen muchas investigaciones previas en la población investigada.
2. Se recomienda seguir realizando estudios con las variables de la presente investigación y ejecutarlas en distintos tipos de población.
3. Se recomienda implementar en los trabajadores contratados talleres para la integración a la empresa, y de esa manera disminuir el estrés laboral.
4. Se recomienda en futuras investigaciones tomar en cuenta las variables sociodemográficas edad y tiempo de servicio para indagar a más profundidad el estrés laboral en la población investigada.



## Referencias

- Aguilar, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6).  
<https://www.medigraphic.com/cgi-in/new/resumen.cgi?IDARTICULO=77698>
- Aguilar, R., Marcelo, E., Villalta, B. y Palma, D. (2020). An integrative neutrosophic model focused on personality (inmfp) for the adequate management of the level of work stress. *Neutrosophic Sets and Systems*, 34, 24-32.  
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=22&sid=0a81b559-9520-43a0-a669-6ecd90b1ee95%40sessionmgr4007>
- American Psychological Association. (2008). Stress in America.  
<https://www.apa.org/news/press/releases/2008/10/stress-in-america.pdf>
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. (5ª ed.). DestSeller
- Alarcón, R. (1991). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. *Universidad Peruana Cayetano Heredia. Fondo Editorial*.
- Alosaimi, et al. (2016). Work-related stress and stress-coping strategies in residents and administrative employees working in a tertiary care hospital in KSA. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 11, 32-40.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.08.009>
- Alvesson, Mats e Yvonne Due (2009) *Understanding gender and organizations* (2ªed.), Sage Publications.
- Antón, A. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional* [Tesis de Doctorado, Universidad Ramón Llull].  
<https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/359559/AntonVillamizalAnna19.pdf?sequence=1>

- Arafat, S. Y., Chowdhury, H. R., Qusar, M. S., & Hafez, M. A. (2016). Cross cultural adaptation & psychometric validation of research instruments: A methodological review. *Journal of Behavioral Health*, 5(3), 129-36. [https://www.researchgate.net/profile/Sm\\_Arafat/post/Validity\\_Vs\\_Reliability/attachment/5aa68a774cde266d5890df03/AS%3A603360927436800%401520863863218/download/Review+Article](https://www.researchgate.net/profile/Sm_Arafat/post/Validity_Vs_Reliability/attachment/5aa68a774cde266d5890df03/AS%3A603360927436800%401520863863218/download/Review+Article)
- Arnau, J. & Bono, R. (2008). Longitudinal Studies Design and Analysis Models. *Escritos de Psicología*, 2(1), 32-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271020194005>
- Asociación Médica Mundial. (1964). *Declaración de Helsinki de la AMM- principios éticos para la investigación médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policespost/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principioseticospara-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013) Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3era ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Borja, K., López, P., & Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 509-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. (E82e). Edit. Biblioteca Nueva, 2006.
- Calnan, M., Wainwright, D., & Almond, S. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work & Stress*, 14(4), 297-311.

- Cárdenas, M. & Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G\*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad*, 5(2), 210-224. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00006>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factors of work-related stress inhospital nursing bureau according to the demand-control-support model. *Enfermería Global*, 50, 315-324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017* [Tesis de Maestría]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Cochran, W. (1981). *Técnicas de muestreo*. Compañía Editorial continental. S. A,
- Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano. (2013). *Colegio de Psicólogos del Perú*: Consejo Regional de Lima.
- Contreras, S., y Novoa, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, e65. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.65>
- Detrinidad, E. (2016). *Análisis factorial exploratorio y confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada, España.
- Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación médica*, 19(4), 251-254. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>

- Duarte, O. y García, D. (2017). *Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres* [Tesis de posgrado, Universidad de San Buenaventura]. <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/4154>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492016000100004&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492016000100004&script=sci_arttext)
- EUOSHA. (2017). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. <https://goo.gl/lvaID2>
- García, M. (2015). Orientación sexual y homofobia en adolescentes españoles. [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/137390/TFG\\_2014\\_garciaM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/137390/TFG_2014_garciaM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ivancevich J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Serie: *Teoría y práctica Organizacional*. Editorial Trillas.
- Kim, S. y Bae, S. (2018). Analysis of Convergent Factors Related to Occupational Stress among General Hospital Administrative Staff. *Journal of Digital Convergence*, 16 (4), 259-265. 18. <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.4.259>
- Lazarus, R. (1999). *Estrés y Emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial desclee de brouwer.
- Martínez, J., & Martínez, V. (2018). Estudio comparativo México-Colombia para conocer los principales factores de estrés laboral. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 486-499. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2947>

- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4), 7-10. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Ministerio de Salud (2019). *Perú es uno de los países con mayor incidencia del Síndrome de Intestino Irritable en Latinoamérica*. Gobierno peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26151-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-incidencia-del-sindrome-de-intestino-irritable-en-latinoamerica>
- Mohd, N. y Bee, Y. (2011). *Power comparisons of Shapiro-Wilk, KolmogorovSmirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests*. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33. [http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality\\_tests\\_comparison.pdf](http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf)
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., y Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 345-351 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000300007)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. (28 de abril de 2016). *El estrés en el lugar de trabajo afecta a individuos, empleadores y empleados*. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=en](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=en)

- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Noticias ONU*.  
<https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*.  
[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización Mundial de la Salud (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Palau, O. (2016). *Efecte diferencial de la burnout laboral en diverses professions assistencial: el paper de la personalitat, la salut i el clima social* [Tesis doctoral, Universitat de Lleida].  
<https://repositori.udl.cat/handle/10459.1/64362>
- Palomino, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1-20. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20\(2019-II\)/54561490012/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20(2019-II)/54561490012/)
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Pirámide.
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Ramírez, V. (2001) Mujer, trabajo y estrés. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*. 1 (2), 58-74. <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.4.259>
- República, L. (2017). *Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores*. <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-elprincipal-problema-que-afecta-trabajadores/>

- Rey, M., Martínez, M. y Calonge, I. (2017). Situaciones estresantes cotidianas en la infancia y su relación con la sintomatología y la adaptación. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*, 25(3), 483-502. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6265552>
- Saldaña, C., Polo, J., Gutiérrez, O., Ibarra, G., y Velazco, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Salud Uninorte*, 35(3), 343-359. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000300343&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000300343&lang=es)
- Siegrist, J. (1996). *Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Sousa, V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502-507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 354-371.
- Theorell, T., Karasek, R. A., y Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men—a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36.
- Úbeda, J. (2019). *Estrés crónico controlable durante la adolescencia. Impacto sobre la respuesta endocrina, conductual y el sistema nervioso central* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl\\_10803\\_670118/jucgdls1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_670118/jucgdls1de1.pdf)
- Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-121. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## Anexo 1: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	MÉTODO
	GENERAL	GENERAL		
¿Cuál es la diferencia de estrés laboral de trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital Pueblo libre, 2021	Específicos	Específicos	Condiciones organizacionales.	No experimental y transvers
	a) Existe diferencia de la dimensión condiciones organizacionales de trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre 2021	a) Comparar la dimensión condiciones organizacionales de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre 2021	Procesos administrativos.	Comparativo.
	b) Existe diferencia de la dimensión procesos administrativos de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre 2021.	b) Comparar la dimensión procesos administrativos de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre 2021.	1 al 25	Tipo:
				POBLACIÓN MUESTRA
				N= 333
				n= 201
				Muestreo: No probabilístico
INSTRUMENTO		Escala estrés laboral		Tiene las siguientes propiedades psicométricas: obtuvo un alfa de Cronbach's de 0.9218 (Medina, 2007)



## Anexo 2: Operacionalización de la Variable.

Variable	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de
	Conceptual	Operacional				Medición
Estrés laboral	<p>Para Ivancevich y Matteson (1981) el estrés laboral se refiere a la manifestación de estrés del individuo de los estresores ambientales, respuestas físicas y psicológicas, de modo que la fuerza de estrés puede incluir eventos externos situaciones que pueden ser perjudiciales.</p>	<p>La variable estrés laboral será medida a través de la escala de estrés laboral adaptada por Samuel Medina Aguilar, que está dividida por dimensiones y ítems. En una escala de respuesta ordinal</p>	Condiciones organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de comprensión del personal sobre la misión y metas de u organización.</li> <li>- Falta de comprensión sobre las estrategias de la organización</li> <li>- Las políticas de la organización impiden un buen desempeño.</li> <li>- Carencia de dirección y objetivos.</li> <li>- Falta de control de actividades.</li> <li>- Limitación de equipo de trabajo.</li> <li>- El encargado del área no dé la cara por mí ante los superiores.</li> <li>- Falta de respeto del supervisor.</li> <li>- No pertenezco a ningún equipo de colaboración estrecha.</li> <li>- Las metas profesionales no son respaldadas por mi equipo.</li> <li>- Mi equipo no goza de prestigio.</li> <li>- Personal de mi rango tiene bajo control en el trabajo.</li> <li>- El supervisor no se preocupa por el bienestar social mío y c personal.</li> <li>- Falta de conocimiento técnico para mejorar la productividad.</li> <li>- Falta de espacio dentro de mi área de trabajo.</li> <li>- Falta de confianza del supervisor.</li> <li>- Poca coordinación de mi equipo de trabajo.</li> <li>- Falta de protección de mi equipo ante los superiores.</li> <li>- Falta de apoyo técnico de mí equipo.</li> <li>- Faltas de respeto a mi ámbito laboral.</li> <li>- Falta de tecnología para realizar un trabajo de alto impacto.</li> </ul>	<p>1,3,4,5,6,7,8,9,</p> <p>10,11,12,13,14,</p> <p>15,17,18,19,20,</p> <p>23,24,25</p>	Escala ordinal
			Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensación de presión al redactar informes a los superiores.</li> <li>- Mucha demanda de papeleo en la estructura formal.</li> <li>- presión de mi equipo de trabajo.</li> <li>- Incomodidad al laboral con otro personal de distintas unidades.</li> </ul>	<p>2,16,21,22</p>	

Nota: Datos originales de Samuel Medina (2007)

### Anexo 3: Instrumentos.

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_

PROFESIÓN U OFICIO \_\_\_\_\_ ÚLTIMO GRADO ESCOLAR \_\_\_\_\_

LUGAR DE TRABAJO \_\_\_\_\_ ANTIGUEDAD \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA \_\_\_\_\_

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

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

- 1.- El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés? ( )
- 2.- El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? ( )
- 3.- El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés ? ( )
- 4.- El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa ? ( )
- 5.- El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa? ( )
- 6.- El que mi supervisor no me respete me estresa? ( )
- 7.- El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés ? ( )
- 8.-El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés? ( )
- 9.-El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés ? ( )
- 10.- El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? ( )

- 11.- El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? ( )
- 12.- El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? ( )
- 13.- El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? ( )
- 14.- El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa? ( )
- 15.- El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? ( )
- 16.- El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? ( )
- 17.- El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? ( )
- 18.- El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? ( )
- 19.- El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? ( )
- 20.- El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés? ( )
- 21.- El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés? ( )
- 22.- El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa? ( )
- 23.- El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? ( )
- 24.- El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mi me causa estrés? ( )
- 25.- El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? ( )



## Escala Estrés laboral (OIT-OMS)

Buen día estimado trabajador (a)  
Mi nombre es Carrasco Chirito Julio Jesús, estudiante del onceavo ciclo de la carrera de psicología de la universidad privada Cesar Vallejo. El presente formulario forma parte del recojo de información que se llevara a cabo para fines académicos y obtener el título de licenciado en psicología, el cual tiene como objetivo determinar el estrés en el centro laboral.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a), lo estamos invitando a esta investigación donde se evaluara el estrés laboral en trabajadores administrativos, el cual le tomara menos de 10 minutos en resolver. Se enfatiza que esta investigación es de manera voluntaria. Es de forma individual y anónimo que serán utilizados única y exclusivamente para fines de investigación. En caso tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con el Mg. Manrique Tapia, Cesar Raúl, asesor y supervisor del estudio a través del correo [cmanriquet@ucv.edu.pe](mailto:cmanriquet@ucv.edu.pe)

Con lo anterior mencionado: \*

Si, acepto

Link: <https://forms.gle/WGVFrhKLtnhZkhFb6>

## Anexo 4: Ficha sociodemográfica

### Ficha Sociodemográfica

EDAD

SEXO

REGIMEN DE CONTRATO

## Anexo 5: Carta de solicitud al autor.



"Año de la universalización de la salud"

### CARTA N°1322 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 26 de octubre de 2020

**Autor:**

Samuel Medina Aguilar

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a Carrasco Chirito Julio Jesús, con 73705258 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700256811, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Estrés laboral de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital - pueblo libre – 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6: Autorización del uso de instrumento por parte del autor original.



**julio Carrasco** <julio carrasco562@gmail.com>

mar., 27 oct. 16:50 (hace 11 días) ☆ ↶ ⋮

para samagUILar460 ▾

Buenas tardes, Dr. Medina.

Estoy realizando un proyecto de investigación de la universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tema que voy a investigar es el estrés laboral, el cual solicito su permiso para utilizar su adaptación de esa escala para fines académicos. además, desearía por favor me envíe dicha escala adaptada.

agradezco de todo corazón su ayuda.

atte.

Julio Carrasco Chirto.

Estudiante del 10º ciclo de psicología.

Universidad Cesar Vallejo.

Lima-Perú



**samuel MEDINA AGUILAR**

jue., 29 oct. 09:16 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Buenas Noches, autorizo el uso del instrumento solicitado, así mismo, envié información suficiente para la ampliación correcta de dicho instrumento y análisis de los resultados. para cualquier duda quedo a sus órdenes.

Atte. Dr. Samuel Medina Aguilar



## Anexo 7: Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr: .....

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Julio Jesús Carrasco Chirito** estudiante del décimo ciclo de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "**Estrés laboral de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre - 2021**" y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba: **Escala del estrés laboral de la OIT-OMS**. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Julio Jesús Carrasco Chirito  
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

---

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.  
Yo, acepto aportar en la investigación sobre "**Estrés laboral de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital – pueblo libre - 2021**" del joven **Julio Jesús Carrasco Chirito**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ...../...../.....

Firma

---



## Anexo 8: Carta de autorización para recolección de datos.



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa



*"Año de la universalización de la Salud"*

MEMO CIRCULAR Nº 021-2020-MINSA-HSR-OADI

A : Jefes de Departamentos Asistenciales y Oficinas Administrativas

ASUNTO : Facilidades para recabar información para completar la elaboración del proyecto de investigación

FECHA : Pueblo Libre, 03 de Noviembre del 2020

Me dirijo a usted, a fin de saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Investigación denominado **"Estrés laboral de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital Pueblo Libre - 2021"**, con código de registro 20/039, presentado por el Investigador: **JULIO JESÚS CARRASCO CHIRITO** se encuentra en revisión para su aprobación final por el Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa.

Por lo que agradeceré a usted brindar las facilidades del caso, a fin de recabar información necesaria para completar la elaboración del proyecto de investigación en mención, en el marco de sus normas internas.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL SANTA ROSA  
*[Firma]*  
DR. WALDIR C. CANGINO BAZAN  
COORDINADOR GENERAL  
DE LA UNIDAD DE APOYO DE INVESTIGACIÓN

C.c.: Interesado  
Archivo

RCCB/sñj



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Centro

Hospital  
Santa Rosa

Oficina de Apoyo a la  
Docencia e Investigación

Comité Metodológico  
de Investigación

## CONSTANCIA 024 - 2021 – CMI – HSR HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, habiéndose levantado las observaciones solicitadas, el Proyecto de investigación descrito a continuación, ha sido **APROBADO** con fecha 15 de julio del 2021.

**"ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS NOMBRADOS Y CONTRATADOS DE UN HOSPITAL DEL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE - LIMA, 2021"**.

Con el código N° **20/039**, presentado por la investigadora: **CARRASCO CHIRITO, JULIO JESÚS**. Esta aprobación tendrá vigencia del **15 de julio del 2021 al 14 de julio del 2022**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe **reportar el avance del estudio mensualmente** y el **informe final luego de terminado el mismo**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 26 de julio del 2021

Dra. Raquel Cecilia Cancino Bazán  
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Hospital Santa Rosa



"Producción Científica y Calidad en la Gestión de la Investigación"  
Av. Bolívar Cdra. 8 S/N Pueblo Libre, Lima 21 Teléfono 6158200 Anexo 500 – 501  
E-mail: oadi.cie@hsr.gob.pe

## Anexo 9: Resultados del piloto.

**Tabla 9**

*Análisis estadístico de los ítems de la dimensión condiciones organizacionales.*

ITEMS	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
e1	2.55	1.51	0.985	0.612	0.363	0.862	Si
e3	2.81	1.45	0.473	-0.559	0.679	0.526	Si
e4	3.3	1.81	0.604	-0.494	0.537	0.696	Si
e5	2.83	1.7	0.746	-0.293	0.602	0.62	Si
e6	2.85	1.74	0.677	-0.593	0.616	0.606	Si
e7	3.04	1.8	0.583	-0.714	0.583	0.635	Si
e8	2.97	1.55	0.635	-0.248	0.744	0.405	Si
e9	2.97	1.59	0.382	-0.822	0.618	0.597	Si
e10	3.17	1.72	0.482	-0.743	0.697	0.482	Si
e11	2.84	1.46	0.589	-0.238	0.742	0.407	Si
e12	2.53	1.33	0.793	0.214	0.753	0.386	No
e13	2.99	1.78	0.695	-0.426	0.641	0.561	Si
e14	2.89	1.67	0.681	-0.302	0.589	0.619	Si
e15	2.78	1.63	0.829	-0.142	0.53	0.704	Si
e17	2.66	1.45	0.764	-0.111	0.631	0.57	Si
e18	3.48	1.73	0.33	-0.78	0.703	0.479	Si
e19	2.97	1.65	0.695	-0.269	0.623	0.587	Si
e20	3.06	1.76	0.591	-0.598	0.822	0.28	No
e23	2.7	1.54	1.19	0.969	0.708	0.449	Si
e24	3.29	1.83	0.45	-0.918	0.667	0.529	Si
e25	3.72	1.83	0.223	-0.949	0.638	0.576	Si

**Nota:** M: Media; DE: Desviación estándar, g<sup>1</sup>: coeficiente de asimetría de Fisher; g<sup>2</sup>: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h<sup>2</sup>: Comunalidad.

**Tabla 9.** Se observa en la dimensión condiciones organizacionales; donde la media está entre el rango 2.53 y 3.72, una DE entre 1.33 y 1.83, el IHC cuenta con valores que superan al 0.20 considerándose aceptable según García (2015); la comunalidad debe indicar un valor mayor a 0.40 para ser adecuado; lo cual no cumple en los ítems 12 y 20 según Detrinidad (2016).



**Tabla 10**

*Análisis estadísticos de los ítems de la dimensión procesos administrativos.*

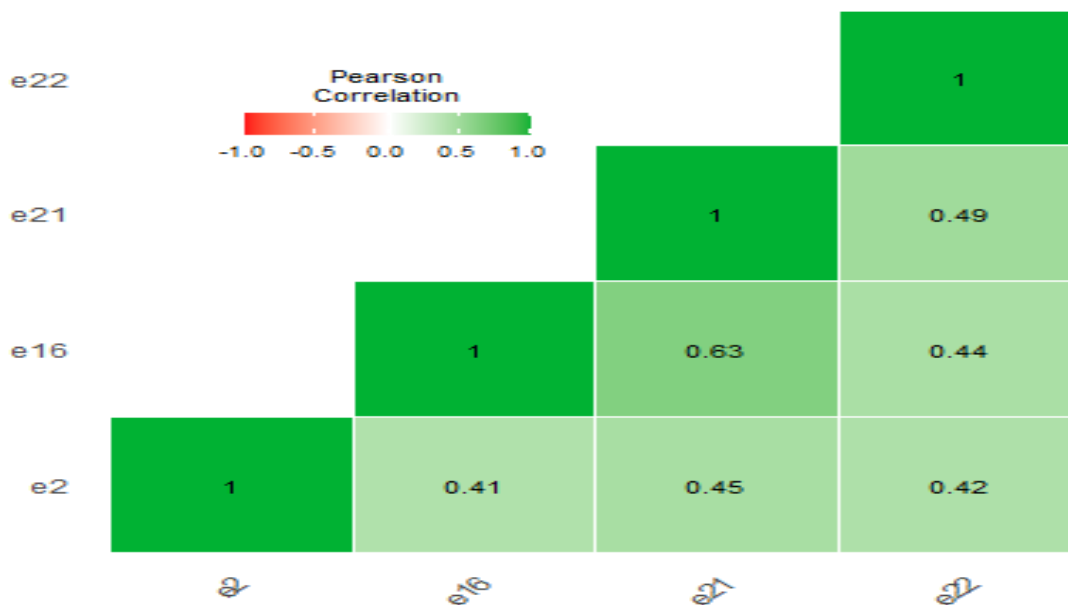
ítems	M	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	h <sup>2</sup>	Aceptable
e2	2.45	1.36	1.13	0.894	0.513	0.66	Si
e16	3.08	1.72	0.577	0.745	0.628	0.459	Si
e21	2.94	1.69	0.964	0.414	0.675	0.347	No
e22	2.05	1.32	1.56	2.58	0.551	0.606	Si

**Nota:** M: Media; DE: Desviación estándar, g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad.

**Tabla 10.** Se evidencia en la dimensión Procesos administrativos; donde la media está esta entre el rango 2.05 y 3.08, una DE entre 1.32 y 1.72, el IHC cuenta con valores que superan al 0.20 siendo aceptable según García (2015); la comunalidad debe indicar un valor mayor a 0.40 para ser adecuado; lo cual no se observa en el ítem 20 según Detrinidad (2016).

**Figura 2**

**Correlación entre ítems dimensión procesos administrativos.**



**Tabla 11***Ajuste absoluto*

$\chi^2$	gl	p	Índice óptimo
588	274	< .001	≤ 3.00

Nota:  $\chi^2$  = Razón chi-cuadrado ; gl: grados de libertad. \*p< 0.01.

**Tabla 11.** Se puede evidenciar los datos alcanzado por el análisis factorial confirmatorio; y en el ajuste absoluto se obtuvo un valor de un  $\chi^2/\text{gl}$ = 2.146 lo cual indica que es aceptable según (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016).

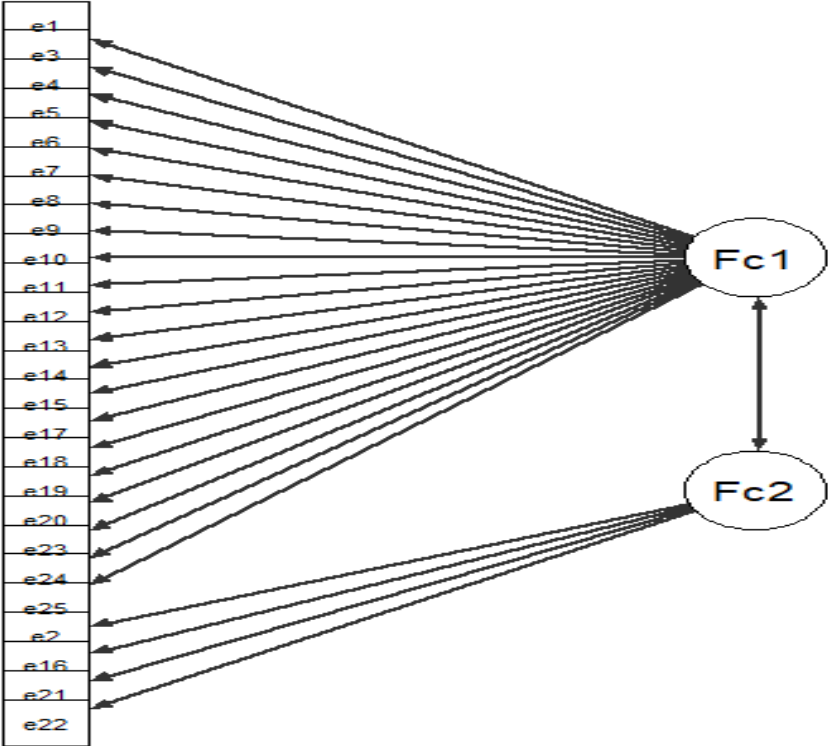
**Tabla 12***Índice de ajuste del instrumento escala de estrés*

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	Lower	Upper	AIC	BIC
0.791	0.771	0.0728	0.106	0.0943	0.118	8597	8797

Nota: CFI = Índice de Ajuste Comparativo; TLI: Índice Tucker – Lewis; SRMR = Raíz Cuadrada Media Residual Estandarizada; RMSEA = Aproximación de la Raíz Cuadrada Media del Error.

**Tabla 12.** Los resultados del AFC; del instrumento EEL; confirman valores de un CFI= 0.791, TLI= 0.771; SRMR= 0.0728 y RMSEA= 0.106; que no presentan valores aceptables; según (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016).

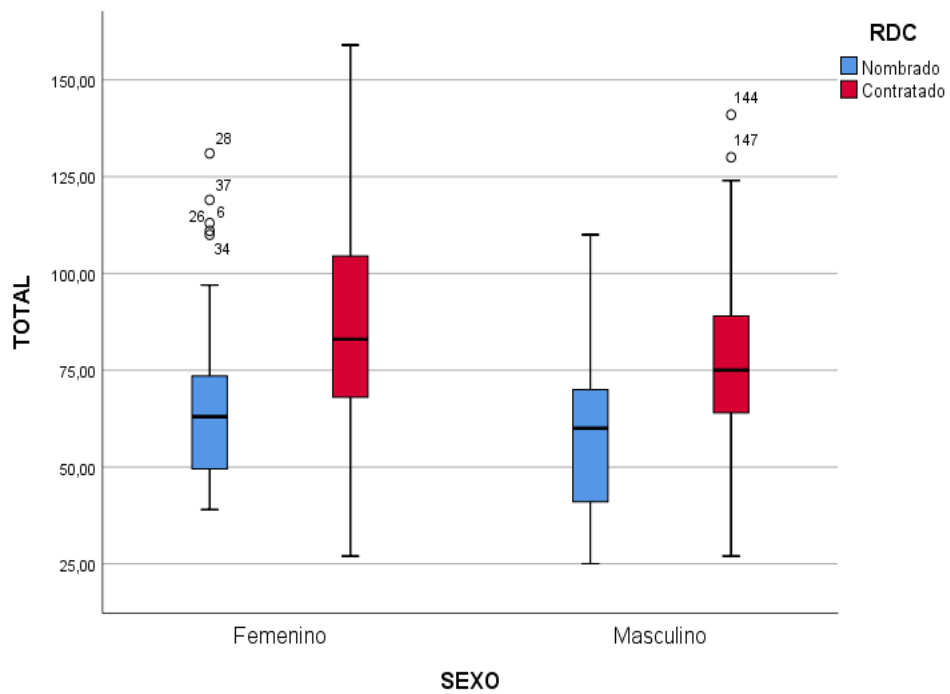
Figura 3: Diagrama de ruta.



## Anexo 10. Diagrama.

### Figura 4

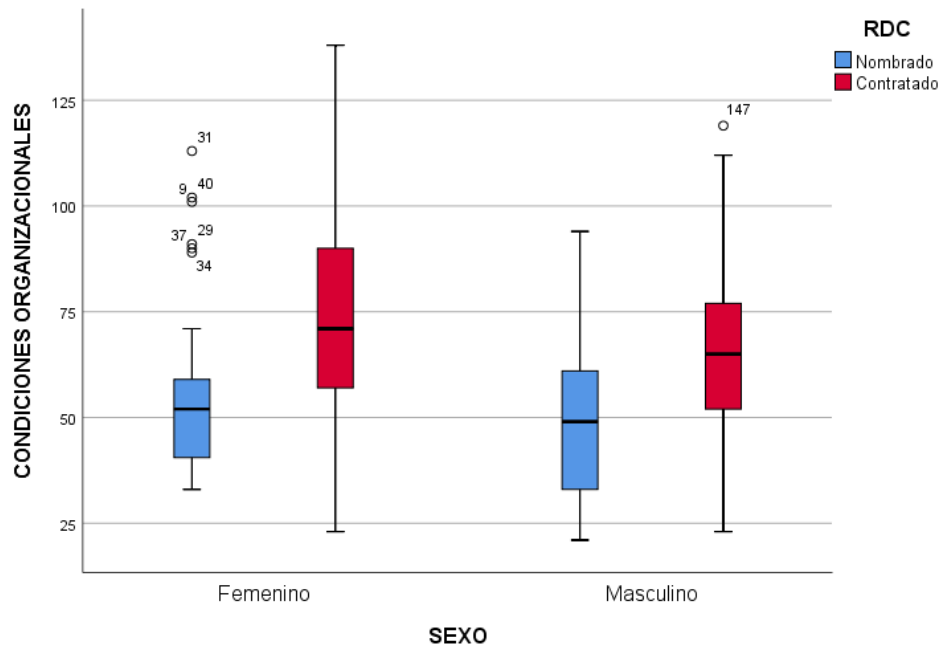
Comparación grafica en el estrés laboral según tipo de contrato y sexo





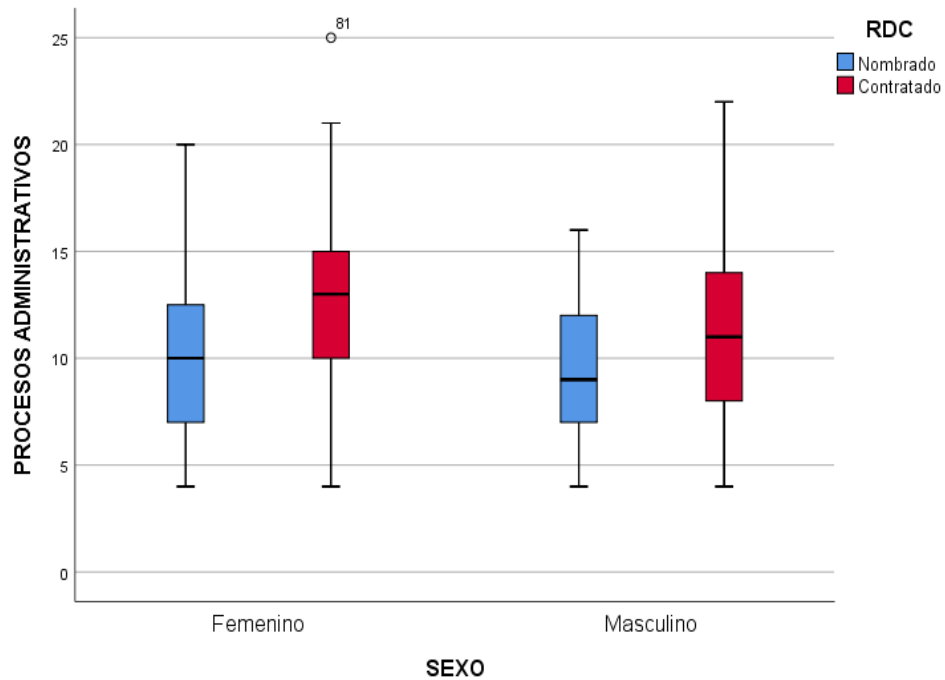
**Figura 5**

Comparación gráfica en las condiciones organizacionales según el tipo de contrato y el sexo.



**Figura 6**

Comparación gráfica en los Procesos administrativos según el tipo de contrato y el sexo.



## **Anexo 11: Sintaxis resultado piloto**

### **ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE ITEMS**

```
data = data,  
vars = vars(e1, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15, e17,  
e18, e19, e20, e23, e24, e25),  
n = FALSE,  
missing = FALSE,  
median = FALSE,  
sd = TRUE,  
min = FALSE,  
max = FALSE,  
skew = TRUE,  
kurt = TRUE)
```

```
data = data,  
vars = vars(e2, e16, e21, e22),  
n = FALSE,  
missing = FALSE,  
median = FALSE,  
sd = TRUE,  
min = FALSE,  
max = FALSE,  
skew = TRUE,  
kurt = TRUE)
```

### **CORRELACIÓN ÍTEM TEST Y CORRELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMS**

```
data = data,  
vars = vars(e1, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15, e17,  
e18, e19, e20, e23, e24, e25),  
alphaScale = FALSE,  
corPlot = TRUE,  
itemRestCor = TRUE)
```

```
data = data,  
vars = vars(e2, e16, e21, e22),  
alphaScale = FALSE,  
corPlot = TRUE,  
itemRestCor = TRUE)
```

## ANALISIS FACTORIAL EXPLORATORIO

```
data = data,  
vars = vars(e1, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15, e17,  
e18, e19, e20, e23, e24, e25))
```

```
data = data,  
vars = vars(e2, e16, e21, e22))
```

## CONFIABILIDAD POR ALFA DE CRONBACH Y COEFICIENTE OMEGA.

```
data = data,  
vars = vars(e1, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15, e17,  
e18, e19, e20, e23, e24, e25),  
omegaScale = TRUE,  
alphaltems = TRUE,  
omegaltems = TRUE)
```

```
jmv::reliability(  
  data = data,  
  vars = vars(e2, e16, e21, e22),  
  omegaScale = TRUE,  
  alphaltems = TRUE,  
  omegaltems = TRUE)
```

```
jmv::reliability(  
  data = data,  
  vars = vars(e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15,  
e16, e17, e18, e19, e20, e21, e22, e23, e24, e25),  
  omegaScale = TRUE,  
  alphaltems = TRUE,  
  omegaltems = TRUE)
```

## ANALISIS CONFIRMATORIO

```
data = data,  
factors = list(  
  list(  
    label="Factor 1",  
    vars=c( "e1", "e3", "e4",  
"e5", "e6", "e7", "e8", "e9", "e10", "e11", "e12", "e13", "e14", "e15", "e17", "e18",  
"e19", "e20", "e23", "e24", "e25")),
```

```
list(  
  label="Factor 2",  
  vars=c("e2", "e16", "e21", "e22")),  
resCov = NULL,  
fitMeasures = c("cfi", "tli", "rmsea", "srmr", "aic", "bic"),  
pathDiagram = TRUE)
```

## **Sintaxis de resultados**

spss.sav'.

DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.

NPAR TESTS

/M-W= CO BY RDC(1 2)

/MISSING ANALYSIS.

Prueba de normalidad según tipo de contrato para la variable estrés laboral

SORT CASES BY RDC.

SPLIT FILE LAYERED BY RDC.

EXAMINE VARIABLES=CO PA TOTAL

/PLOT BOXPLOT NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Comparación de la variable estrés laboral según el tipo de sexo

NPAR TESTS

/M-W= CO PA TOTAL BY SEXO(1 2)

/MISSING ANALYSIS.

Prueba de normalidad de las dimensiones según tipo de contrato

SORT CASES BY RDC.

SPLIT FILE LAYERED BY RDC.

EXAMINE VARIABLES=PA BY SEXO BY RDC

/PLOT=BOXPLOT

/STATISTICS=NONE

/NOTOTAL.

Análisis comparativo de la variable estrés laboral según el tipo de contrato

NPAR TESTS

/M-W= CO PA TOTAL BY RDC(1 2)

/MISSING ANALYSIS.

Análisis comparativo de la variable estrés laboral según el tipo de sexo

NPAR TESTS

/M-W= CO PA TOTAL BY SEXO(1 2)

/MISSING ANALYSIS.

Análisis comparativo de la dimensión condiciones organizacionales según el tipo de contrato

SPLIT FILE OFF.

NPAR TESTS

/M-W= CO BY RDC(1 2)

/STATISTICS=DESCRIPTIVES QUARTILES

/MISSING ANALYSIS.

Análisis comparativo de la dimensión procesos administrativos según el tipo de contrato

NPAR TESTS

/M-W= PA BY RDC(1 2)

/STATISTICS=DESCRIPTIVES QUARTILES

/MISSING ANALYSIS.

Prueba de normalidad de las dimensiones según tipo de sexo

SORT CASES BY SEXO.

SPLIT FILE LAYERED BY SEXO.

EXAMINE VARIABLES=CO PA

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Comparación grafica en las condiciones organizacionales según tipo de contrato y sexo.

SPLIT FILE OFF.

NPAR TESTS

```
/M-W= PA CO BY SEXO(1 2)  
/STATISTICS=DESCRIPTIVES QUARTILES  
/MISSING ANALYSIS.
```

Comparación grafica en los procesos administrativos según tipo de contrato y sexo

```
EXAMINE VARIABLES=PA BY SEXO BY RDC  
/PLOT=BOXPLOT  
/STATISTICS=NONE  
/NOTOTAL.
```