

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN” HUÁNUCO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**E.P PSICOLOGÍA**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TITULACIÓN PROFESIONAL**



**“NIVEL DE ESTRÉS Y ACTITUDES FRENTE A LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA- HUÁNUCO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN PSICOLOGÍA**

**TESISTAS**

**Ninibeth Julisa Berrios Chávez**

**Paola Belén Clemente Plejo**

**ASESOR**

**Dr. Miguel Carrasco Muñoz**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2018**

***Dedicatoria:***

A Dios por nuestra  
gran fortaleza y a  
nuestros padres por su  
apoyo incondicional.

Paola y Ninibeth

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida, la salud y por la sabiduría para poder concluir este trabajo de una manera eficaz.

A nuestra mi familia por apoyarme emocionalmente, económicamente y motivándome a seguir adelante.

A la Institución educativa donde se realizó la investigación

A la Psic. Miguel Carrasco Muñoz, Gabriel Goletti por su constante e minuciosa supervisión en las diferentes etapas de elaboración y ejecución de nuestra investigación.

A la UNHEVAL, al Rector y a los señores docentes de la escuela académica profesional de psicología, por contribuir en nuestra superación académica.

A la Dra. Flor Ayala Albites , por su apoyo en la Revisión final de la presente investigación.

## ÌNDICE

Dedicatoria .....	2
Agradecimiento .....	3
Índice .....	4
Introducción .....	7
Resumen/Abstrac .....	10

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema .....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo General .....	16
1.3.2. Objetivo Especifico .....	16
1.4 Justificación e importancia.....	17
1.5. Limitaciones .....	19

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación .....	20
2.2. Bases teóricas - científicas .....	33

**CAPITULO III  
HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES**

3.1	Hipótesis.....	64
3.2	Variables e indicadores .....	65

**CAPÍTULO IV  
MARCO METODOLÓGICO**

4.1	. Tipo y nivel de investigación.....	68
4.2	Método y Diseño. ....	68
4.3	. Población y muestra.....	69
4.4	. Técnicas de recolección datos.....	71

**CAPÍTULO V  
RESULTADOS**

5.1.	Presentación de los resultados.....	79
5.2	Análisis e interpretación de los resultados.....	88

**CAPITULO VI  
DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

6.1	Discusión de los resultados.....	89
-----	----------------------------------	----

**CAPITULO VII  
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

7.1	Conclusiones.....	95
7.2	Sugerencias.....	97

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.....	69
Tabla 2.....	70
Tabla 3.....	79
Gráfico 1.....	79
Tabla 4.....	80
Grafico 2.....	80
Tabla 5.....	81
Grafico 3.....	81
Tabla 6.....	82
Tabla 7.....	83
Tabla 8.....	84
Tabla 9.....	85
Tabla 10 .....	86
Tabla 11 .....	87

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo (2006): El 10% de la población adulta mundial sufre estrés, en los países industrializados, la cifra se eleva considerablemente. Es así, que en Estados Unidos se calcula que el 43% de los profesionales padecen sus efectos y un millón de trabajadores se ausentan diariamente del trabajo por este problema.

Similar situación se vive en Europa, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2004): En la Unión Europea de 40 millones de trabajadores el 28% padece de estrés. Es la causa de la mitad de las jornadas perdidas por ausentismo laboral. El 16% de las enfermedades cardiovasculares que padecen los hombres en la Unión Europea son consecuencia del estrés laboral; en el caso de las mujeres ese porcentaje sube al 22%.

En Cuba, el estrés laboral afecta al 80% en grupos profesionales, por ello, presenta índices de estrés laboral similares a los registrados en Estados Unidos y Europa, y en algunos sectores profesionales ese mal alcanza al 80% de los trabajadores.

A diferencia, en el Perú, según la misma agencia, de un total de cuatro mil trabajadores encuestados, el 78% de trabajadores peruanos sufrieron de estrés laboral en algún momento, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propias de la función que desempeñan. Sin embargo, el 32% de los trabajadores dijeron que han aprendido a combatir. Por ello, hace ya más de una década que la Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud.

A la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. El origen de estas dificultades tal vez estriba en la compleja naturaleza de este fenómeno. Esta complejidad se produce tanto por la multitud y variabilidad de las causas que lo provocan (sujetas a la interacción de varios factores) como por sus consecuencias con manifestaciones psicósomáticas e implicaciones en la conducta del individuo y con una gran variabilidad inter individual. Además, constituye una dificultad el establecimiento de relación causa-efecto directa o el establecimiento de una secuencia temporal en su desarrollo.

De este conjunto de fundamentos teóricos nace la importancia de realizar la presente investigación planteando como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública – Huánuco 2018? con el Objetivo de Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de la localidad de Huánuco, 2018.

Esta investigación consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo se planteó el problema de investigación donde se busca la relación teórica que existe entre la estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral, como también sus problemas específicos, la justificación, limitaciones y objetivos del mismo. El capítulo segundo corresponde al marco teórico de las dos variables: Estrés y actitudes frente a la satisfacción laboral.

En el tercer capítulo desarrollamos la metodología utilizada, empezando por plantear el tipo de estudio no experimental con un diseño correlacional para este caso, así como la población, y entre otros puntos.

En el desarrollo del cuarto capítulo presentamos los resultados y discusión que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos para cada variable y después de la recopilación y el procesamiento de los



datos respectivos. En el siguiente segmento se presentan básicamente las conclusiones y sugerencias de los resultados de investigación.

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre los niveles de estrés y las actitudes de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública en la ciudad de Huánuco. El tipo de investigación utilizado es Cuantitativo, de nivel no experimental, ya que las variables investigadas no fueron manipuladas, corresponde a un diseño estudio descriptivo correlacional ya que se evaluó si existe relación o no entre las dos variables, contó con la participación de 83 docentes pertenecientes a una la institución educativa pública Nuestra Señora de las Mercedes de la localidad de Huánuco, la variable estrés fue medida por el Inventario De Estrés ¿Cuánto Estrés Tengo? De Juan Melgosa con una confiabilidad de 0.917 y las actitudes hacia a la satisfacción laboral con la Escala De Actitudes SL-SPC de Sonia Palma con un coeficiente de equivalencia de 0,69 a 0,81

En la investigación se obtuvieron como resultados que el nivel de estrés en docentes de una Institución Educativa Pública en la ciudad de Huánuco, dio como resultado que existe una correlación inversa y débil, además de ser significativa en un 0,05. Entre el nivel de Estrés y el nivel de Satisfacción Laboral en docentes de la muestra evaluada. Esto nos demuestra que la satisfacción en el trabajo que una persona pueda poseer se encuentra influenciada por los distintos factores estresores que existen a su alrededor, a su vez se encontró que no existe relación entre la satisfacción y cada dimensión de estilo de vida, ambiente, síntomas, empleo, relaciones interpersonales y personalidad por su nivel de significancia mayor al 0,05. Por lo que se pasó a aceptar todas las hipótesis nulas y rechazar las alternativas.

En cuanto a los resultados se obtuvo en relación a la escala de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral, se encontró que existe una relación significativa de 0,05. En la correlación de Pearson de las actitudes frente a la satisfacción laboral con las dimensiones: estilo de vida, ambiente, personalidad, relaciones interpersonales no existe una relación, pues su significancia es mayor a 0,05, además de tener una correlación negativa, inversa y débil. Por otro lado a correlación de Pearson con las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión síntoma, su correlación es positiva y débil, mas no existe significancia porque es mayor a 0,05

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between stress levels and attitudes of job satisfaction in teachers of a Public Educational Institution in the city of Huánuco. The type of research used is Quantitative, of non-experimental level, since the variables investigated were not manipulated, corresponds to a descriptive correlational study design since it was evaluated whether or not there was a relationship between the two variables, with the participation of 83 teachers belonging to a public educational institution of Our Lady of Mercy in the town of Huánuco, the stress variable was measured by the Stress Inventory How much stress do I have? Juan Melgosa with a reliability of 0.917 and attitudes toward job satisfaction with the Sonia Palma SL-SPC Attitude Scale with an equivalence coefficient of 0.69 to 0.81

In the investigation, results were obtained that the level of stress in teachers of a Public Educational Institution in the city of Huánuco, resulted in an inverse and weak correlation, in addition to being significant at 0.05. Between the level of Stress and the level of Labor Satisfaction in teachers of the evaluated sample. This shows us that job satisfaction that a person may have is influenced by the different stressors that exist around them, in turn it was found that there is no relationship between satisfaction and each dimension of lifestyle, environment, symptoms, employment, interpersonal relationships and personality for its level of significance greater than 0.05. So we went to accept all the null hypotheses and reject the alternatives.

As for the results obtained in relation to the stress scale and attitudes to job satisfaction, it was found that there is a significant relationship of 0.05. In the Pearson correlation of attitudes to job satisfaction with the dimensions: lifestyle, environment, personality, interpersonal relationships, there is no relationship, since its significance is greater than 0.05, in addition to having a negative, inverse correlation and weak. On the other hand, Pearson correlation with attitudes towards job satisfaction with the symptom dimension, its correlation is positive and weak, but there is no significance because it is greater than 0.05.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Fundamentación del problema

En diferentes aspectos de nuestra vida nos vemos expuestos a situaciones que nos producen estrés, uno de los riesgos del ejercicio de las profesiones es la presencia de estrés laboral; es así que, caracterizan el trabajo como de alta demanda y bajo control; lo que se traduce en mayor nivel de estrés e insatisfacción laboral. (Karasek y Theorell -1990)

Por tal situación, la Organización Mundial de la Salud (1981), advierte el posible impacto de tales cambios en la salud de las personas y en particular de los trabajadores, sobre todo en los países dedicados a procesar materias primas, especialmente en relación con el uso de las nuevas tecnologías y con los factores psicosociales. Lo que conlleva a situaciones que condicionan la aparición de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de las obligaciones y exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y a las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el estrés.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos. A nivel psicológico también tiene algunos efectos negativos provocando trastornos o enfermedades que van desde irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, hasta enfermedades más complejas. Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de

programas que ayuden a prevenir y a enfrentar este tema que requiere de una intervención (Holmes-1979)

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan muchas veces un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Es por ello que las empresas que abordan el tema del estrés lo hacen implementando diferentes medidas preventivas como, por ejemplo, entrenamiento a trabajadores en el desarrollo de habilidades comunicativas, relajación y capacitación en diferentes metodologías para el manejo del estrés. Un trabajo de prevención en este tema requiere que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas que desarrollen las empresas consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y medioambiente en que se realiza su labor. (Petit, Gonzales, y Montiel, 2011).

Entendamos el estrés como el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional sin dejar de lado que cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta.( McGrath 1970)

Por otro lado, la satisfacción laboral podría definirse como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y personal que labora a su alrededor, cumplir con los reglamentos de la institución, así como con sus políticas, reglamentos, normas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones ambientales, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (Arnedo y Castillo-2009).

La satisfacción laboral también puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, y está asociado al ámbito social y a la salud. Según la organización mundial de la salud ( 1986, citado en Leka, Cox y Griffiths, 2003) en la satisfacción laboral se promueve el bienestar del trabajador en todo sus niveles ocupacionales y es fundamental para la legítima aspiración de un trabajo decente incluyendo aspectos de dignidad, protección y seguridad social.

Los diagnósticos que se obtendrán en esta investigación, nos permitirán identificar, categorizar y analizar las diferentes percepciones compartidas que los docentes poseen acerca de las características propias de estrés y la satisfacción. Así como también nos permitirán ubicar cuales son las áreas y puntos críticos donde los docentes poseen índices de estrés y por lo tanto no les causa satisfacción en el trabajo.

Hay que tener en cuenta que los profesores tienen unas características peculiares y vocacionales que lo hacen especiales en los ámbitos laboral, profesional y académico, lo cual significa que el conjunto de características laborales condiciona el tipo de respuesta afectiva o emocional de

satisfacción e insatisfacción asociada con la calidad de los propios docentes.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como instrumentos que midan el índice de estrés y también cuestionarios relacionados a la satisfacción en el empleo, para así poder medir la variable independiente y dependiente que son satisfacción en el trabajo y áreas específicas donde acumulan estrés.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública –Huánuco 2018?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral y la dimensión estilo de vida en docentes de una Institución Educativa Pública – Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión ambiente en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública– Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión síntomas en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública– Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión empleo u ocupaciones en docentes de una Institución Educativa Pública– Huánuco 2018?

- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión relaciones interpersonales en docentes de una Institución Educativa Publica – Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión personalidad en docentes de una Institución Educativa Publica – Huánuco 2018?

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de relación que existe entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica – Huánuco 2018

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los niveles de estrés en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018.
- Identificar las actitudes frente a la satisfacción laboral de un grupo en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018.
- Establecer la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con el nivel de estrés en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018.
- Establecer la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral y la dimensión estilo de vida en docentes de una Institución Educativa Publica – Huánuco 2018.
- Establecer la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión ambiente en docentes de secundaria de una Institución Educativa Publica– Huánuco 2018.



- Establecer la relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión síntomas en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública– Huánuco 2018.
- Establecer la relación de las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión empleo u ocupaciones en docentes de una Institución Educativa Pública– Huánuco 2018.
- Establecer la relación de las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión relaciones interpersonales en docentes de una Institución Educativa Pública – Huánuco 2018.
- Establecer la relación de las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión personalidad en docentes de una Institución Educativa Pública – Huánuco 2018.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Considerando que actualmente vivimos la sociedad del conocimiento que implica altos niveles de competitividad y exigencias, además de la naturaleza del trabajo docente, especialmente en los centros públicos de Huánuco, las demandas psicosociales a las que se encuentran expuestos los profesores son crecientes. Es así que, ante el avance de la tecnología y las mayores exigencias de desempeño pedagógico y personal por parte de estudiantes, padres de familia, autoridades educativas y comunidad, los docentes tienen que afrontar una época de grandes cambios, caracterizados por un ritmo de vida acelerado, continuas reformulaciones de objetivos, metas y estrategias, incorporación de tecnologías de información y, especialmente por estudiantes con características y sistemas de aprendizaje muy diferentes a las anteriores generaciones. Esto genera un entorno que exige de las personas un mayor

grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente, las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el docente en el trabajo propician estar sometido al estrés negativo, con importantes repercusiones en el bienestar y la salud; y por ende, la calidad educativa.

En tal sentido; desde hace poco, la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Frecuentemente confundido con pereza, desgano, falta de voluntad, descuido, etc. el estrés ha estado presente siempre en la vida laboral de las personas; pero, como la naturaleza del trabajo

Estrés y satisfacción laboral en docentes de los colegios públicos de Huánuco está cambiando con gran rapidez, ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo y la insatisfacción laboral, cuando exceden las capacidades de afrontamiento, representan una gran amenaza para la salud y seguridad de las personas y como consecuencia, para la salud de las organizaciones.

La observación cotidiana de los efectos negativos del estrés en la salud y bienestar de las personas, especialmente en el campo de los servicios educativos, no ha sido abordada aun con profundidad en nuestro medio. El estrés general, propio de la vida del docente actual, no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Ello nos lleva a la necesidad de determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral que prevalecen en docentes de un colegio público. Mediante el trabajo de tesis denominado: "NIVEL DE ESTRÉS Y LAS ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA-

HUÁNUCO se pretende establecer una probable relación entre ambos constructos psicológicos, lo cual permite asociar el impacto recíproco de las condiciones ambientales, el trabajo, el desempeño y la salud mental.

A un nivel práctico, la presente investigación se justifica al tratar de encontrar relaciones entre estrés y satisfacción en docentes que nos permitan plantear programas de intervención tendientes a su reducción y manejo psicológico.

Estrés y satisfacción laboral en docentes de un colegio público de Huánuco.

A nivel de las instituciones educativas, es necesario valorar el estrés y satisfacción laboral de sus miembros, debido a su incidencia directa en la calidad educativa que se ofrece, puesto que un docente estresado y/o insatisfecho, no solamente genera costos en términos de salud, productividad y bienestar laboral, sino que afecta la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

### **1.5.LIMITACIONES**

- Una primera limitación es el tiempo para evaluar a todos los trabajadores, es decir, en un mismo momento, ya que sus horarios de trabajo son partidos y en diferentes días.
- Carencia de antecedente sobre investigaciones referente al nivel de estrés y satisfacción laboral de docentes en la región de Huánuco.
- Falta de accesibilidad para la elaboración de instrumentos.
- Falta de disponibilidad de algunos docentes de la muestra estudiada debido al interés que pueden evidenciar.
- Los resultados no podrán ser generalizados.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

➤ Según Berelis Arnedo y Mileidy Castillo en su Tesis de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (ipspudo) central. (Sucre 2008). La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. Dicha investigación estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO), para lo que se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores. Se utilizó una investigación de nivel descriptivo y trabajo de campo, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO. La investigación arrojó que el personal se encuentra insatisfecho en los factores retribución económica, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal lo que

indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima.

- Según Paris Laura en la tesis que tiene como título “Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” (Argentina 2011). La investigación tuvo un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el ultimo es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.

- En un estudio de Anaya y Suarez (2006) sobre la satisfacción en docentes de diferentes niveles, inicial, primaria y secundaria en España, donde los profesores de nivel secundaria aparecen como los menos satisfechos que los de inicial y primaria; los más nuevos se muestran más satisfechos que los de mayor antigüedad y las mujeres más satisfechas que los varones.
  
- Según Ramírez & D'Aubeterre (2007) en su investigación titulada Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006. Caracas), señala lo siguiente: en el año 1996 se realizó el estudio sobre los niveles de satisfacción laboral de los docentes de Educación Básica (Ramírez, 1997), como consecuencia de una coyuntura de descontento general en el sector, producto de la discusión del IV Contrato Colectivo entre las Federaciones que agrupan a los diferentes gremios docentes y el entonces Ministerio de Educación. Para el 2006 la hipótesis, en ese momento, lo explicaba por la vía del elemento vocacional (más de un 70% señaló este factor como el motivante para ingresar a la carrera docente), lo cual haría las veces de inhibidor para tomar la drástica decisión a pesar del descontento generalizado, cambiar de actividad laboral. Hoy, 10 años después, pareciera que, con mayores niveles de insatisfacción, el elemento vocacional sigue jugando papel importante como catalizador del descontento. En efecto, un 78% manifestó haber escogido la carrera docente por vocación, lo que hace que esta variable sea recurrente, como interviniente, para explicar en parte el porqué, ante la percepción del deterioro del trabajo docente, los maestros generan pocos niveles de rotación o migración

hacia otras actividades laborales. Entonces, se explica por qué, 10 años después, los docentes se mostraban insatisfechos con un factor sobre el que, 10 años atrás, se encontraban satisfechos.

- Ricardo Jorquera, Cristina Orellana, Claudia Tapia, Eduardo Vergara (2013) en su investigación titulada Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó, Chile; que procuró establecer la relación entre burnout y una serie de variables sociodemográficas y organizacionales. La muestra estuvo compuesta por 191 profesores/as de enseñanza básica de establecimientos educacionales municipales, subvencionados y particulares de la ciudad de Copiapó. Se utilizó como instrumentos de levantamiento de información de los niveles de burnout presentados por los/as profesores/as el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT), los cuales demostraron una adecuada confiabilidad y validez concurrente. Los resultados muestran una relación estadísticamente significativa entre la variable ausentismo laboral y todas las dimensiones de burnout medidos por ambos instrumentos. No se observan diferencias estadísticamente significativas entre las variables del MBI y del CESQT comparadas por sexo, tipo de contrato y nivel de ingresos. Al comparar las diversas dimensiones del burnout por tipo de sostenedor, se observan diferencias estadísticamente significativas en todas ellas. Los resultados favorecen a los establecimientos privados, mostrándose los peores resultados en escuelas municipales. Junto a lo anterior, se observa una correlación negativa entre los niveles de

agotamiento emocional y desgaste psíquico de los equipos de profesores/as y los resultados obtenidos en las pruebas SIMCE [Sistema de Medición de la Calidad de la Educación] de segundo y cuarto año básico.

- Medwave (2004), en su estudio titulado “Estrés laboral en personal de enfermería en unidades de atención de salud. La Habana, Cuba”. La investigación fue transversal y longitudinal. La muestra de estudio quedó conformada por 34 enfermeros. entre varones y mujeres en una Institución de Atención Primaria de Salud, distribuidos en las siguientes áreas de trabajo: Consulta externa (12,9 %), Servicios de urgencia (20,37 %), Consultorios Médicos (62,96 %) y Administrativos (3,70 %). Se realizó un muestreo aleatorio simple, estratificado por las áreas de trabajo señaladas anteriormente. Resultados: Se encontró una asociación significativa, se concluyó que el personal de enfermería identifica como principales agentes estresores, en orden de importancia: recibir salario no acorde con el trabajo, falta de motivación , condiciones físicas de trabajo no adecuadas, no ver los resultados del trabajo y ver morir a un paciente.
  
- Gutiérrez, R. y Salazar, F. (2008), En su trabajo de investigación titulado “Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez” cuya población de estudio estuvo conformada por 45 profesionales del área de enfermería, 30 técnicos en enfermería y 15 licenciadas. El instrumento que se utilizó es el inventario de malestar percibido, realizado por Leibovich y Schufer y validado para Venezuela en la población de enfermería por



Lombardi, por lo cual de obtuvo buenos niveles de confiabilidad por encima de 0,79 en el  $\mu$  de Crombach.

Las conclusiones fueron entre otras: “que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etario predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

➤ Según Ronald Alfaro Salazar y Sara Leyton Girón en su investigación de satisfacción laboral en tres municipalidades (Lima 2012). La investigación se desarrolló en tres municipalidades distritales, dos de la provincia de Lima y una de la Provincia Constitucional del Callao, con un grupo de trabajadores, que aceptaron participar voluntariamente en la encuesta. El enfoque utilizado fue cuantitativo y el tipo de investigación utilizado es descriptivo y correlacional.

El propósito y objetivo general de la investigación fue aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. En esta investigación se consideraron como variables

independientes a las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio; y como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Además, Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

- Según Bertha León (Lima 2011) en su investigación “Satisfacción Laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao” tuvo como propósito identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao, y segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. El diseño fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico. El objetivo en esta investigación fue conocer la satisfacción o insatisfacción laboral de los docentes del nivel primaria que trabajan con niños que presentan necesidades educativas especiales que se pueden encontrar en CEBES y en las instituciones educativas inclusivas. En la presente investigación se consideraron como variables independientes: a) condiciones físicas y materiales, b) beneficios laborales y remunerativos c)

políticas administrativas d) relaciones sociales en los docentes e) desarrollo personal f) desempeño de tareas g) relación establecida con la autoridad, h) edad i) tiempo de servicio. Obtuvo como resultados que los docentes de primaria en torno a las dimensiones o factores de satisfacción o insatisfacción que muestran el clima laboral dentro de las escuelas inclusivas, se evidencia una tendencia hacia la calificación de regular y parcial satisfacción laboral, alta satisfacción en el desempeño laboral y cierta tendencia a la insatisfacción parcial en las dimensiones: beneficios laborales. Relaciones sociales y políticas administrativas

- Según Gloria Montero Granthon y Fernando Felipe Sosa (Lima 2010) en su investigación nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle”, en base a la problemática planteada anteriormente se crea la necesidad sobre manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés, de manera que si se logra mejorar el clima entonces la UNE logrará proyectar una mejor imagen ante otras universidades públicas competidoras. Cabe mencionar que, si una organización cuenta con manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés, se verá en desventaja con otras que no lo cuentan, puesto que proporcionará una menor calidad en gestión o servicios y por consiguiente mal servicio de apoyo. El análisis se creó de la necesidad sobre manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés, y constituirá una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua de

nuestra institución. Concluyeron que algunos porcentajes de los empleados de la Universidad presentaban un nivel de estrés medio y otros presentaban un nivel de estrés alto por el mismo hecho de que están forzados a implicarse por muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas con las que se relacionan mostrando así un patrón de conducta modificado en mal humor, desesperación, dando como resultado el mal servicio y apoyo.

- Zavala Ramírez (2009) desarrolló una investigación de tipo correlacional, cuya finalidad fue establecer la relación entre el Clima Institucional y la satisfacción Laboral, seleccionó una muestra de 240 profesores pertenecientes a instituciones educativas del distrito de Chosica, a la cual se le aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC 35 elaborado por Sonia Palma Carrillo, el estudio concluyó que existen diferencias significativas en el caso de desempeño de tareas, mostrándose que las mujeres presentan valores más altos que los varones, asimismo se evidenció diferencias importantes en aspectos de condiciones físicas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en tareas, relación con la autoridad y el total de la satisfacción laboral.
  
- Dávalos H. (2005), en su investigación titulada “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa, 2005”. Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima – Perú. La investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 48 licenciados en enfermería mediante el muestreo probabilístico aleatorio

simple. La técnica utilizada fue la encuesta auto administrada y el instrumento el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), compuesto de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde 0 hasta 6. El cuestionario está compuesto de tres sub-escalas: agotamiento emocional (9), falta de realización personal (8) y despersonalización (5). Los resultados fueron que 29 (60.42%) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 10 (20.83%) un nivel bajo y 9 (18.75%) un nivel alto.

- Mercado G. (2006) Realizó un estudio titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensiones de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización. Lima-Perú”. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 98 enfermeras asistenciales que trabajan en los servicios de cirugía, medicina, UCI y emergencia; el cual la muestra fue de 62 enfermeras. La técnica utilizada era la encuesta auto administrado y el instrumento el inventario de Maslach adaptado. El orden de los resultados fue: 56.5% (35) tienen un nivel de estrés medio, 24.2% (15) nivel bajo y 19.4% (12) alto.
- Gaviria, K. y Díaz, P. (2013), dicha investigación fue titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril - julio 2013”. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional,

cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería entre varones y mujeres, los mismos que formaron la muestra al 100%. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario.

La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, Para la recolección de datos sobre el desempeño laboral se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería .Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2 =11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

➤ Según Denit Garrido, Liz Jacome y Milagros López del Castillo (Huánuco 2010) en su investigación “Estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en las unidades estratégicas de

psicología y enfermería Unheval”. Tuvo como objetivo comparar el clima organizacional y la satisfacción laboral que presentan los docentes de las Unidades Estratégicas de Psicología y Enfermería con el objetivo de determinar si las mismas presentan diferencias significativas. La muestra estuvo constituida por el 46.4% de docentes de La Facultad de Enfermería y el 76.4% de Psicología, a los cuales se les administró los cuestionarios de Clima organizacional Satisfacción laboral adaptados para dichas muestras. A través de la prueba de T de Student para muestras independientes con un nivel de confianza al 95%, respecto al Clima organizacional, se encontraron que sí existen diferencias estadísticamente significativas. Con respecto a la Satisfacción laboral se hallan diferencias estadísticamente significativas; además se encontraron estrategias adecuadas en las relaciones interpersonales y manejo de conflictos y por ende una buena satisfacción laboral en la Facultad de Enfermería.

➤ En una investigación en el 2013 Sobre “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los docentes de la I.E.I. Nº 32075 – Tambogan Distrito de Churubamba-Huánuco”. Dicho estudio fue de tipo descriptivo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los docentes. La muestra real fue de 37 docentes entre varones y mujeres. Obtuvo como resultados que la inteligencia emocional que presentan los docentes son que el 65% presencian una capacidad emocional adecuada y el 35% una capacidad emocional por mejorar. Los niveles de desempeño laboral en los docentes son: el 65% se encuentran en un nivel alto y

el 35% en un nivel regular; indicando que el docente logra desarrollar de manera óptima las áreas actitudinales y de productividad.

➤ Según Cárdenas AI, (2013) investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2013”. El objetivo planteado fue establecer la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra de 10 profesionales de enfermería, el cual se recolectó información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos, abatiendo como resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

➤ En una reciente investigación por Ramos Rettis, Luis Miguel en el 2017 sobre el nivel de estrés y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Perú Corea el nivel de Estrés en 32 (78,0%) de ellos presentaron un nivel medio de Estrés, y 09 (22,0%) de ellos presentaron bajo nivel de Estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos calificaron como Excelente y 17 (41,5%) de ellos calificaron como Regular Desempeño; Mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall se estableció que no existe relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral. Por ende el I nivel de Estrés de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos (78,0%) expresaron un nivel medio de Estrés.



El nivel de Desempeño de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de la mitad (58,5%) es Excelente.

## **2.2. BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1. EL ESTRÉS.**

El estrés (del latín stringere 'apretar' a través de su derivado en inglés stress 'fatiga de material') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Fisiológica o biológica es la respuesta de un organismo a un factor de estrés tales como una condición ambiental o un estímulo. El estrés es el modo de un cuerpo de reaccionar a un desafío. De acuerdo con el evento estresante, la manera del cuerpo a responder al estrés es mediante el sistema nervioso simpático de activación que da lugar a la respuesta de lucha o huida. Debido a que el cuerpo no puede mantener este estado durante largos períodos de tiempo, el sistema parasimpático tiene tendencia a hacer regresar al cuerpo a condiciones fisiológicas más normales (homeostasis). En los humanos, el estrés normalmente describe una condición negativa (distrés) o por el contrario una condición positiva (eustrés), que puede tener un efecto mental, físico e incluso de bienestar o malestar en un ser humano, o incluso en otra especie de animal.

El Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la

demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002) -Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. -Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. -Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

#### **2.2.1.1. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS.**

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son: Depresión

o ansiedad, Dolores de cabeza, Insomnio Indigestión, Sarpullidos, Disfunción sexual, Nerviosismo Palpitaciones rápidas, Diarrea o estreñimiento, Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicossomático, que comienza afectando a la mente, pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), etc. Se han identificado tres etapas en la respuesta al estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños. Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual,

son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

#### **2.2.1.2. FASES DEL ESTRÉS.**

Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación: **Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes. **Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes. **Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

### **2.2.1.3. EL ESTRÉS LABORAL**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos

(consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992). Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

#### **2.2.1.4. MODELOS DE ESTRÉS LABORAL**

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004). Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al.

(2000) brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contradictorios. A su vez, se ha observado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar los efectos anticipados por Karasek, tales como el manejo del tiempo que compensa bajos niveles de autonomía (Peeters & Rutte, 2005) o el optimismo, que modera la relación entre altas demandas y bajo control, llevando a los pesimistas a experimentar más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood & Wall, 2006).

Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante (Calnan et al., 2000). En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen et al., 2005) y, lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control (Siegrist &

Marmot, 2004). Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999).

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. Calnan et al. (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que, si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.



#### **2.2.1.5. TIPO DE ESTRÉS LABORAL.**

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral: El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado.
3. Sobrecarga de trabajo.
4. Alteración de ritmos biológicos.
5. Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

#### **2.2.1.6. TIPOS DE ESTRESORES LABORALES:**

Se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- ✓ La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

✓ El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

✓ Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

✓ La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

✓ Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

✓ La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

✓ El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a

realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

✓ Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

✓ La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

✓ Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena

comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud. - Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

#### **2.2.1.7. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL.**

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo. Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral: - Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.

✓ La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas

circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante. Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

✓ La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad. Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida. Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez

mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad.

✓ Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente. El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo, de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de

conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional. La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

✓ Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés

laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

✓ Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.



Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- Tamaño de la organización
- Tipo de negocio, actividad
- Estrategia general
- Cultura corporativa
- Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

#### **2.2.1.8. SINTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002). A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones,

taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc. El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud. Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

1. En el ámbito personal: Salud física, trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc. Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos

frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía. Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2. En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan 2005). Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...) Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo

del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.

### **2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.**

Se define como satisfacción laboral al grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Por tanto, la satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales,

tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad. La literatura sobre satisfacción laboral sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales. En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1979; Smith. Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold. Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1986; Bravo, 1992; Griffin y Baterman, 1986; Harpaz, 1983: Peiró, 1984; Salancik y Pfeffer, 1977). Otros autores han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Cook. Hepwoorth. Wall y Warr, 1981; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el

ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensión de cambio, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción, así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio. (Sáez, 2001) En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo. Peiró (1984) distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general

resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización. Como hemos comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. A veces, también se asocian los conceptos de “calidad de vida” y satisfacción laboral; sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquella.

#### **2.2.2.1. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. (Peiró y Prieto, 1996). La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional (Peiró, 1986; Cook et al., 1981). En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con el jefe.

- Satisfacción con la organización.
- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general.

#### **2.2.2.2. FUENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado, está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes: -

Intrínsecas: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable



del empleado a su puesto. - Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada. - Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos. - Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo. - Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor

simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional. La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso. Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales. La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación. En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:

**a) Compromiso con la organización.** Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

**b) Implicancia en el trabajo.** En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y

directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe. Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Consecuencias de la satisfacción laboral. En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor

compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación, se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006) Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo. Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento. Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martinez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

### **2.2.3. ACTITUDES**

#### **2.2.3.1. DEFINICIÓN**

Gordon Allport definía la actitud como un estado de disposición mental, organizado que ejerce una influencia directa en el comportamiento de una persona en su día a día. Entendemos pues, que es una característica que

puede variar según el contexto y que, además, no se puede observar de manera directa.

Para poder valorar las cualidades de las actitudes debemos tener en cuenta dos ejes principales:

Valencia o dirección: Carácter positivo o negativo que se atribuye al objeto actitudinal.

Intensidad: Gradación de esa valencia.

Puede darse el caso de que la actitud sea neutra. La actitud suele representarse como un continuo, el "continuo actitudinal", que tiene en cuenta los aspectos de valencia e intensidad.

La actitud tiene 3 implicaciones principales:

- La actitud apunta siempre "hacia algo". Según Eagly y Chaiken, cualquier cosa que se pueda convertir en objeto de pensamiento, también es susceptible de convertirse en objeto de actitud.
- Por ser un estado interno, actúa como mediador entre las respuestas de la persona y su exposición a los estímulos del ambiente social.
- Krech y Krutchfield (1948) es un sistema estable de evaluaciones positivas o negativas, sentimientos, emociones y tendencias de acción favorables o desfavorables respecto a objetos sociales.
- Newcomb (1959) es una forma de ver algo con agrado o desagrado. Sarnoff (1960) es una disposición a reaccionar de forma favorable o desfavorable

### **2.2.3.2. LAS FUNCIONES DE LAS ACTITUDES**

Daniel Katz definió varias funciones que las actitudes cumplen en nuestras vidas:

Según la función utilitaria o adaptativa simplemente nos acercamos a las cosas que nos satisfacen y nos alejamos de las cosas que nos desagradan. Por ello, nuestra actitud se forma de acuerdo con nuestra experiencia directa en la vida diaria. Además, tratamos de adoptar la actitud del grupo al que queremos pertenecer para encajar mejor en él. Sin embargo, esta función no explica nuestra actitud hacia objetos abstractos.

Otra función de las actitudes es la cognitiva, según la cual nuestra actitud sirve para ordenar y simplificar la realidad en la que nos movemos. Por ejemplo, la creación de prejuicios y estereotipos, aunque en parte van en nuestra contra al hacernos creer ideas falsas, son útiles para simplificar la información que nos llega del exterior y poder encajarla.

Por otro lado, la función defensiva del yo muestra que las actitudes que adoptamos también están dirigidas a proteger nuestro autoconcepto de la información que podría dañarlo. Como muestra la dimensión cognitiva de la actitud, tendemos a tergiversar o ignorar la información que va en contra de nuestras creencias, entre las cuales se encuentra la imagen que tenemos de nosotros mismos.

Por último, las actitudes cumplen una función expresiva, según la cual adoptamos las actitudes que nos permiten satisfacer la necesidad de expresar nuestros sentimientos. Además, puesto que consideramos que nuestras convicciones son las correctas, las valoramos

positivamente y el hecho de expresarlas nos produce satisfacción. Al expresar nuestras actitudes construimos positivamente nuestro autoconcepto, lo cual se traduce en un aumento de nuestra autoestima.

### **2.2.3.3. LOS CAMBIOS DE ACTITUDES**

Los esfuerzos por “cambiar las actitudes” pueden dirigirse sobre todo al componente de creencias o al componente sentimental o afectivo (Katz, 1984).

Rosenberg (1960) supone que un cambio en uno de los componentes produce cambios en el otro y presenta evidencia experimental para confirmar esta hipótesis.

Para conocer los mecanismos de cambio deberemos conocer su funcionalidad.

Así Katz (1984) define cuatro funciones que pueden desempeñar las actitudes en la personalidad con relación a sus bases motivacionales y son:

Función instrumental. - Adaptativa o utilitaria. Esencialmente esta función consiste en reconocer el hecho de que la gente se esfuerza en maximizar las gratificaciones del mundo externo y en minimizar lo desagradable.

Función defensiva del yo. - A través de la cual la persona se protege a sí misma de reconocer las verdades básicas sobre sí misma o las duras realidades de su ambiente externo.

Función expresiva de valores, En la que el individuo obtiene satisfacciones al expresar actitudes adecuadas a sus valores personales y a su concepto de sí mismo.

Función cognoscitiva, Las personas necesitan patrones o marcos de referencia para comprender su mundo y las actitudes ayudan a suministrar tales patrones.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES

#### OPERACIONALES

#### 3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. HIPÓTESIS GENERALES

**Hi:** Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública.

**Ho:** No Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública.

##### 3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

**H1:** Existe una relación entre el estilo de vida y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública.

**H2:** Existe una relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión ambiente en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública.

**H3:** Existe una relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión síntomas en docentes de secundaria de una Institución Educativa Pública.

**H4:** Existe una relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión empleo u ocupaciones en docentes de una Institución Educativa Pública.

**H5:** Existe una relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión relaciones



interpersonales en docentes de una Institución Educativa Pública.

**H6:** Existe una relación entre las actitudes frente a la satisfacción laboral con la dimensión personalidad en docentes de una Institución Educativa Pública.

### **3.2. SISTEMA DE VARIABLES- DIMENSIONES E INDICADORES**

#### **Variable 1**

- El estrés

#### **Variable 2**

- Actitudes frente a la Satisfacción Laboral

#### **Variables intervinientes**

- Edad
- Sexo
- Estado civil

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>V1</b>  <b>Estrés</b>	El estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, que puede ser un estado de tensión fisiológica o psicológica, también se podría decir que es el inicio de muchas enfermedades (Melgosa, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilo de vida</li> <li>- Ambiente</li> <li>- Síntomas</li> <li>- Empleo u ocupaciones</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Personalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 – 16</li> <li>17 – 32</li> <li>33 – 48</li> <li>49 – 64</li> <li>65 – 80</li> <li>81 – 96</li> </ul>	INVENTARIO DE ESTRÉS ¿CUÁNTO ESTRÉS TENGO?

<p><b>V2</b></p> <p><b>Actitudes frente a la Satisfacción Laboral</b></p>	<p>Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo (Palma, 2005).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Trabajo</li> <li>- Política de Incentivos</li> <li>- Los Salarios</li> <li>- Los Vestuarios</li> <li>- Transporte</li> <li>- Líneas de Dirección y desempeño.</li> <li>- La comunicación Interpersonal</li> <li>- Los Aumentos</li> <li>- Materiales e Instrumentos de Trabajo.</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Información Institucional</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p>	<p>ESCALA DE ACTITUDES SL-SPC</p>
---	--	--	--	-----------------------------------

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

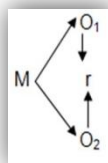
#### 4.1. NIVEL Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ **Nivel:** La presente investigación es de tipo No Experimental porque las variables investigadas no serán manipuladas. Se trata de un estudio donde no se va a variar de forma intencional la variable independiente para ver su efecto en la variable dependiente. (Sampieri, 2010)
- ✓ **Tipo:** El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación Cuantitativa ya que el procedimiento tendrá magnitudes numéricas que serán tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. (Sampieri, 2010).

#### 4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación corresponde al diseño descriptivo-correlacional: Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir, aunque de forma rudimentaria (Grajales, 2000).

Los estudios relacionales, tienen como propósito establecer la relación que existe entre dos variables (bivariado); esta relación puede ser lineal cuando ambas variables incrementan o decrecen mutuamente, y puede ser inversa cuando una variable se incrementa la otra decrece o viceversa (Hernández 2003)



### 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 4.3.1 POBLACIÓN

La población estará conformada por 83 docentes pertenecientes a una la institución educativa pública “Nuestra Señora de las Mercedes” de la localidad de Huánuco.

**Tabla 1**

*Relación de docentes de una Institución Educativa por áreas curriculares y turnos.*

AREAS CURRICULARES	DOCENTES DE TURNO MAÑANA	DOCENTES DE TURNO TARDE	TOTAL
MATEMATICA	6	6	12
COMUNICACIÓN	6	6	12
CTA	5	5	10
INGLES	4	3	7
ARTE	2	2	4
EDUCACION FISICA	3	3	6
HISTORIA	4	4	8
GEOGRAFIA Y ECONOMIA			
FORMACION CIVICA Y CIUDADANA	3	3	6
PFRH	3	3	6
EDUCACION RELIGIOSA	3	3	6
EDUCACION PARA EL TRABAJO	3	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>83</b>

*Fuente: Reglamento Interno de la Institución Educativa Pública de la localidad de Huánuco.*

#### 4.3.2. MUESTRA

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra " es el grupo de

individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

En ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizando lo que se denomina un censo, es decir, el estudio de todos los elementos que componen la población. (Jesús Ferrer 2010)

Es por ello que el tipo de muestra que utilizaremos es el Muestreo no Probabilístico tipo Censal, que según Sampieri (2010) “ la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra” en este sentido de cómo se toma la decisión de trabajar con la población en general, es decir con 83 docentes entre varones y mujeres, que tengan la condición laboral de nombrados y contratados de una institución educativa pública de la localidad de Huánuco.

**Tabla 2**

*Relación de docentes de una Institución Educativa Pública según grupo etario.*

<b>GRUPO ETARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>20 a 30 años</b>	9	10.9
<b>31 a 40 años</b>	42	50.6
<b>41 a 50 años</b>	22	26.5
<b>51 a 60 años</b>	10	12
<b>TOTAL</b>	83	100

*Fuente: Encala de actitudes frente a la satisfacción laboral aplicado a los docentes de una Institución Educativa Pública de la localidad de Huánuco.*

#### 4.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

##### 4.4.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

###### ✓ Técnicas de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación necesitaremos utilizar herramientas que nos permitan recolectar el mayor número de información necesaria, con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la realidad de nuestras variables.

Se utilizará las siguientes técnicas para la recolección de datos en la investigación:

- Selección de la muestra
- Selección del instrumento
- Preparación del instrumento
- Coordinaciones administrativas.
- Aplicación de los instrumentos
- Calificación, interpretación y análisis de datos
- Elaboración de informes

###### ✓ Instrumento

##### A. ESCALA DE ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL

FICHA TECNICA	
<b>NOMBRE DE LA PRUEBA:</b>	Escala de Actitudes SL-SPC"
<b>AUTOR</b>	Sonia Palma (2005)
<b>APLICACIÓN</b>	Individual y colectivo
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN:</b>	15 MINUTOS APROXIMADAMENTE
<b>EDADES</b>	Mayores de 18 años.
<b>CATEGORÍA</b>	Organizacional

## **DESCRIPCIÓN**

Es una escala de instrumento desarrollado para medir el comportamiento del personal, con respecto a la organización dentro de una perspectiva de mejorar las relaciones trabajador – empresa que se orientaran a elevar la calidad de la atención al cliente, así como la percepción que el personal tiene con respecto a la empresa.

Las escalas de actitudes hacia la satisfacción laboral han sido elaboradas siguiendo los criterios de las escalas de actitudes de Likert, para brindar al profesional un instrumento auxiliar en el trabajo profesional, así como algunos conocimientos específicos en el manejo de las organizaciones, tanto en lo que se refiere al mercado de competencias, una cultura de calidad, el manejo interno de las organizaciones y los mecanismos para ejercer dirección.

Es una escala de actitudes tipo Likert compuesto por 11 ítems de 7 alternativas de respuesta cada una, 3 alternativas evalúan la aceptación del ítem y 3 evalúan el grado de rechazo o la no aceptación del ítem.

A: TOTALMENTE DE ACUERDO = 7

B: DE ACUERDO=6

C: LIGERAMENTE DE ACUERDO=5

D: NI ACUERDO NI DESACUERDO=4

E: LIGERAMENTE EN DESACUERDO=3

F: EN DESACUERDO=2

G: TOTALMENTE EN DESACUERDO=1



El instrumento tiene como finalidad medir las siguientes dimensiones:

- Ambiente de Trabajo
- Política de Incentivos
- Los Salarios
- Los Vestuarios
- Transporte
- Líneas de Dirección y desempeño.
- La comunicación Interpersonal
- Los Aumentos
- Materiales e Instrumentos de Trabajo.
- Capacitaciones
- Información Institucional

### **CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN**

Solo se clasifican los protocolos que tienen por lo menos 9 ítems respondidos. Se clasifican ítem por ítem, considerando cada una de las alternativas elegidas. Así las opciones ABC tienen orientación positiva D interpretación indiferente y EFG tienen orientación negativa, en el análisis de resultados se realiza una tabulación y se emplea la regla de tres simples considerandos el 100% para cada ítem que haya sido respondido totalmente.

### **VALIDEZ:**

Según sus autores la E.A.F.S. está basada en el criterio de validez de jueces conformado por un

grupo de 5 psicólogos organizacionales que laboran en empresas privadas y estatales.

**CONFIABILIDAD:**

La escala no presenta coeficientes de confiabilidad estadística, aunque ha sido aplicada sobre una muestra de 420 usuarios de servicios. Sin embargo, se ha podido establecer con respecto a cada ítem coeficientes de equivalencia de 0.69 a 0.81.

**B. INVENTARIO DE ESTRÉS**

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>NOMBRE DE LA PRUEBA:</b>	Inventario de estrés ¿Cuánto estrés tengo?
<b>AUTOR</b>	Julián Melgosa Mohedano
<b>APLICACIÓN</b>	Individual y Colectiva
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN:</b>	20 a 30 minutos aproximados.
<b>EDADES</b>	Mayores de 18 años.
<b>CATEGORÍA</b>	Clínica, Laboral.

**DESCRIPCIÓN**

Este inventario fue creado por Julián Melgosa en su libro Sin Estrés en 1995. Este inventario para la evaluación del estrés individual, se ha planteado en el contexto de la vida normal y habitual, excluyendo las situaciones excepcionales como una guerra, una catástrofe natural o una epidemia. Consta de 96 ítems divididos en 6 áreas, las cuales son el estilo de vida, el ambiente, los síntomas, el empleo u ocupaciones, relaciones interpersonales y por último

la personalidad, las respuestas están divididas en cuatro opciones las cuales son Nunca, Casi Nunca, Frecuentemente y Casi siempre.

Para la evaluación y resultados del inventario, las opciones van puntuadas del 0, 1, 2 y 3 tanto directa como indirectamente y se suman las puntuaciones obtenidas para así tener una suma total e identificarlos en las escalas de los niveles de estrés que obtendremos.

En este inventario pretendemos significar la tensión que siente el sujeto y en cuál de las áreas es donde denota más acumulación de estrés. Cada ítem está relacionado con las áreas a evaluar ya mencionadas, y así ser más factible a que los sujetos lo entiendan y respondan con mucha más facilidad.

El inventario de estrés se centra en la medición de estímulos estresores y de la respuesta fisiológica, emocional y cognitiva del sujeto ante dichos estímulos estresores. Teniendo en cuenta siempre que la prueba está basada en situaciones comunes y cotidianas que suscitan el diario vivir. Consta de 96 ítems para la medición del estrés general del sujeto en 5 niveles, en donde además permite la medición de 6 dimensiones:

- Estilo de vida: sondeado por los ítems del 1 al 16.
- Ambiente: sondeado por los ítems del 17 al 32.
- Síntomas: sondeado por los ítems del 33 al 48.
- Empleo/ocupación: sondeado por los ítems del 49 al 64.
- Relaciones: sondeado por los ítems del 65 al 80.
- Personalidad: sondeado por los ítems del 81 al 96.

### **Forma de aplicación y calificación:**

Forma de respuesta de escala Lickert, adquiriendo cada respuesta una ponderación cuya sumatoria al final de la prueba nos permite determinar el nivel de estrés en que se encuentra el sujeto.

### **CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN**

El puntaje total de cada ámbito se coloca en el lugar correspondiente de los niveles de estrés. La puntuación total dará el grado de estrés en el que se encuentra en ese momento.

Los niveles de interpretación son:

0 al 48 Nivel de Estrés peligrosamente pobre.

49 al 72 Nivel bajo de estrés.

73 al 120 Nivel de estrés normal.

121 al 144 Nivel de estrés Elevado

145 a Más Nivel de estrés peligrosamente alto.

La validez y confiabilidad de este Instrumento a nivel nacional, fue realizado en la tesis Programa de Intervención “Manejo del Estrés en un grupo de enfermeras del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolome. Lima - Perú”

**VALIDEZ:** El inventario de Autoevaluación del estrés fue elaborado por Julián Melgosa Mohedano en 1995, publicado en su libro Sin estrés.

**CONFIABILIDAD:** Para determinar la confiabilidad de esta prueba a nivel nacional se utilizó el coeficiente Alpha de Crombach que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.917, valorando como muy alto. Así mismo se midió

la consistencia interna de cada componente del instrumento (estilo de vida, ambiente, síntomas, ocupación, relaciones y personalidad) obteniendo los siguientes coeficientes estilo de vida= 0.650, ambiente= 0.843, síntomas= 0.678, ocupación= 0.451, relaciones= 0.564 y personalidad=0.725. Se concluye que el instrumento utilizado en la investigación que presenta buenos niveles de confiabilidad, validez de contenido y criterio.

#### **4.4.2 Procesamiento y presentación de datos**

- ✓ Estadística descriptiva: se dedica a recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este. Este análisis es muy básico. Aunque hay tendencia a generalizar a toda la población, las primeras conclusiones obtenidas tras un análisis descriptivo, es un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central
- ✓ Programa SPSS 22: Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis.
- ✓ **Contrastación de Hipótesis**  
El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos,

Para el análisis de los datos se elaboró tablas de frecuencia y se analizaron cada uno de los datos obteniendo los resultados del estudio.

Hemos optado por utilizar la correlación de Pearson para la contratación de hipótesis ya que es una medida lineal entre dos variables.

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N} = \frac{\sum Z_x Z_x}{N} = \frac{\sum Z_x^2}{N} = 1$$

## CAPITULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla N° 03**

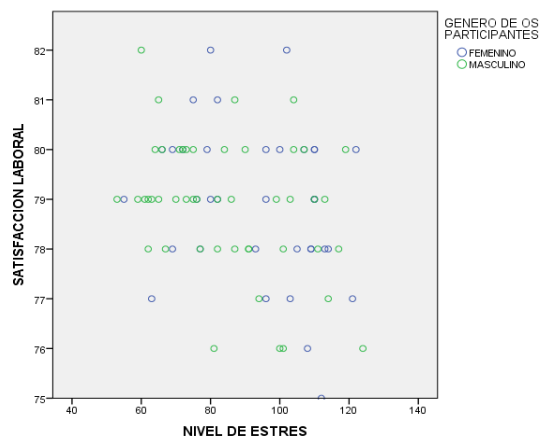
- Relación entre el nivel de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública –Huánuco

		NIVEL DE ESTRES	SATISFACCION LABORAL
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson	1	-,281 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,010
	N	83	83
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	-,281 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	83	83

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

**Grafico N° 1**

Niveles de estrés y las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública –Huánuco 2018 según género.



*Fuente: Cuestionario de Estrés y la Escala de actitudes frente a la Satisfacción laboral*

**INTERPRETACIÓN:** Se encontró que existe correlación inversa y débil entre el nivel de estrés y las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral satisfacción laboral, además de ser significativa en un 0,05.

**Tabla N°4**

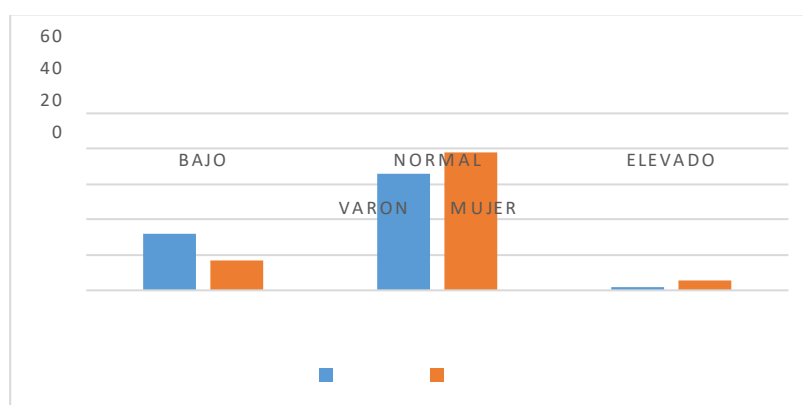
- Niveles de estrés en docentes de una Institución Educativa Publica según género –Huánuco 2018

F	VARON		MUJER	
	F	%	F	%
Elevado	1	2.12%	2	5.5%
Normal	31	65.95%	28	77.7%
Bajo	15	31.93%	6	16.6%
TOTAL	47	100%	36	100%

: Cuestionario de Estrés

**Grafico N° 02**

Niveles de estrés en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018



Fuente: Cuestionario de Estrés

**Interpretación:** Según la tabla N° 4 observamos los niveles de estrés en los docentes varones se encuentran en un nivel normal con un porcentaje de 65,95%, a su vez en un nivel bajo se encuentran en un 31,93%, y en un nivel elevado el 2.12%,



en el caso de docentes mujeres encontramos un nivel normal en 77.7% docentes, un nivel bajo al 16.6% y un nivel elevado a solo el 5.5%.

**Tabla N° 05**

- Actitudes Frente a la Satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018.

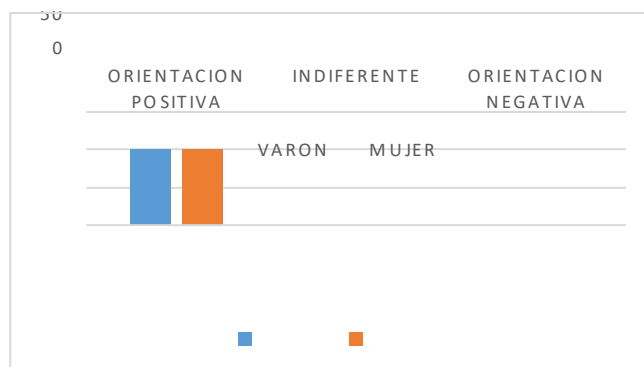
	VARON		MUJER	
	F	%	F	%
<b>ORIENTACION POSITIVA</b>	47	100%	36	100%
<b>INDIFERENTE</b>	0	0%	0	0%
<b>ORIENTACION NEGATIVA</b>	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	47	0%	36	0%

*Fuente: Escala de Actitudes frente a la Satisfacción Laboral*

**Interpretación:** Según la tabla N° 05 observamos que las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral en un 100% son de orientación positiva en docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco 2018.

**Figura N° 03**

Nivel de satisfacción laboral de los docente de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018



*Fuente: Escala de Actitudes frente a la Satisfacción Laboral*

**Tabla N°06**

Relación de las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral con la dimensión de estilo de vida del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCION LABORAL	estilo de vida
Media		78,89	,95
Desviación estándar		1,440	,266
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,014
	Sig. (bilateral)		,901
	N	83	83
estilo de vida	Correlación de Pearson	-,014	1
	Sig. (bilateral)	,901	
	N	83	83

*Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson no existe una relación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y el estilo de vida porque su correlación negativa inversa y débil además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Tabla N°07**

Relación de las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral con la dimensión Ambiente del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco-2018.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCION LABORAL	Ambiente
Media		78,89	1,00
Desviación estándar		1,440	,156
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,054
	Sig. (bilateral)		,626
Ambiente	N	83	83
	Correlación de Pearson	-,054	1
	Sig. (bilateral)	,626	
	N	83	83

*Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson no existe una relación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y el ambiente porque su correlación negativa inversa y débil además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Tabla N°08**

Relación de las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral con la dimensión Síntomas de Estrés del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco-2018.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCIÓN LABORAL	Síntomas
Media		78,89	1,02
Desviación estándar		1,440	,220
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,086
	Sig. (bilateral)		,442
	N	83	83
Síntomas	Correlación de Pearson	,086	1
	Sig. (bilateral)	,442	
	N	83	83

*Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson existe una correlación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y los síntomas porque su correlación positiva y débil, además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Tabla N°09**

Relación de la satisfacción laboral con la dimensión Empleo u Ocupaciones del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco-2018.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCION LABORAL	Empleo
Media		78,89	1,06
Desviación estándar		1,440	,239
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,087
	Sig. (bilateral)		,434
	N	83	83
Empleo	Correlación de Pearson	-,087	1
	Sig. (bilateral)	,434	
	N	83	83

*Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson no existe una relación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y el empleo porque su correlación es negativa inversa y débil además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Tabla N° 10**

Relación de las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral con la dimensión Relaciones Interpersonales del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco-2018.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCION LABORAL	relaciones interpersonal es
Media		78,89	,93
Desviación estándar		1,440	,261
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,011
	Sig. (bilateral)		,919
	N	83	83
relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,011	1
	Sig. (bilateral)	,919	
	N	83	83

*Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson no existe una correlación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y las relaciones interpersonales porque su nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

**Tabla N°11**

Relación de las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral con la dimensión Personalidad del cuestionario de estrés de los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco-2018.

Estadísticos Descriptivos		SATISFACCION LABORAL	Personalidad
Media		78,89	,90
Desviación estándar		1,440	,335
ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,022
	Sig. (bilateral)		,844
	N	83	83
Personalidad	Correlación de Pearson	-,022	1
	Sig. (bilateral)	,844	
	N	83	83

*Fuente: Fuente: Base de datos del SPSS*

**Interpretación:** Según la correlación de Pearson no existe una relación entre las Actitudes Frente a la Satisfacción Laboral y la personalidad porque su correlación es negativa inversa y débil además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

## 5.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En los resultados obtenidos en cuanto a la escala de estrés y a las actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Pública- Huánuco 2018, se obtuvo que, si existe una relación significativa,

El nivel de estrés en los docentes varones se encuentran en un nivel normal con un porcentaje de 86.1%, a su vez en un nivel bajo se encuentran el 41.6%, y en un nivel elevado el 2.7%, en el caso de docentes mujeres encontramos un nivel normal en 77.7% docentes, un nivel bajo al 16.6% y un nivel elevado a solo el 5.5%.

En el caso de la satisfacción laboral, un 100% son de orientación positiva en los docentes de una Institución Educativa Pública de Huánuco 2018.

Según la correlación de Pearson; entre las actitudes frente a la satisfacción laboral y las dimensiones del estrés: estilo de vida, ambiente, empleo y personalidad no existe una relación porque su nivel de significancia es mayor a 0,05 además de que su correlación es negativa inversa y débil,

Por otra parte, según la correlación de Pearson en cuanto a las actitudes frente a la satisfacción laboral y la dimensión del estrés Síntomas, su correlación es positiva y débil más no existe significancia pues son mayores a 0,05

Esto nos da a conocer que las hipótesis que se habían planteado serán rechazadas y se aceptan las hipótesis nulas en cada uno de los casos, demostrándonos que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el ambiente, los síntomas, la personalidad, estilo de vida, empleo y relaciones interpersonales. Por lo tanto, podemos decir que los docentes de nuestra muestra se encuentran satisfechos y con niveles de estrés normales, nos indicaría entonces que los niveles de estrés que tienen los docentes permiten tener una actitud positiva frente a la satisfacción en su entorno laboral.



## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En la tabla N°3 encontramos que existe correlación inversa y débil entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral, además de ser significativa en un 0,05.

Asimismo, en la correlación de Pearson entre las actitudes frente a la satisfacción laboral y las dimensiones del estrés, resultó que no existe una relación porque su correlación es negativa, inversa y débil, aceptando la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Excepto la dimensión síntomas; en donde según la correlación de Pearson existe una correlación entre la satisfacción laboral y los síntomas porque su correlación es positiva y débil, además de esto el nivel de significancia es mayor a 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Esto podría indicar que influyen factores variables extrañas como la cultura, el clima organizacional, la edad, la organización del centro de trabajo y el tiempo de trabajo que tienen en una entidad pública.

En la tabla N° 4 los niveles de estrés en los docentes varones se encuentran en un nivel normal con un porcentaje de 65,95%, a su vez en un nivel bajo se encuentran en un 31,93%, y en un nivel elevado el 2.12%, en el caso de docentes mujeres encontramos un nivel normal en 77.7% docentes, un nivel bajo al 16.6% y un nivel elevado a solo el 5.5%.

Un resultado similar lo obtuvo Paris (2011) en su trabajo realizado en Argentina, “Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” En la que obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran

insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y” las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. en los trabajadores. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. En el caso de nuestros hallazgos encontramos una orientación positiva en la asociación de variables en el total de la muestra, lo que podríamos explicar debido a diferencias socioculturales, diferentes grupos ocupacionales tanto como el entorno laboral distinto ya que en nuestra muestra trabajamos con docentes.

Ramírez & D’Aubeterre (2007) en su investigación titulada Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006. Caracas), señala lo siguiente: en el año 1996 se realizó el estudio sobre los niveles de satisfacción laboral de los docentes de Educación Básica (Ramírez, 1997), como consecuencia de una coyuntura de descontento general en el sector, producto de la discusión del IV Contrato Colectivo entre las Federaciones que agrupan a los diferentes gremios docentes y el entonces Ministerio de Educación. Para el 2006 la hipótesis, en ese momento, lo explicaba por la vía del elemento vocacional (más de un 70% señaló este factor como el motivante para ingresar a la carrera docente), lo cual haría las veces de inhibidor para tomar la drástica decisión a pesar del descontento generalizado, cambiar de actividad laboral. Hoy, 10 años después, pareciera que, con mayores niveles de insatisfacción, el elemento vocacional sigue jugando papel importante como catalizador del descontento. En efecto, un 78% manifestó haber escogido la carrera docente por vocación,

lo que hace que esta variable sea recurrente, como interviniente, para explicar en parte el porqué, ante la percepción del deterioro del trabajo docente, los maestros generan pocos niveles de rotación o migración hacia otras actividades laborales. Entonces, se explica por qué, 10 años después, los docentes se muestran insatisfechos con un factor sobre el que, 10 años atrás, se encontraban satisfechos, en este caso podemos concordar con estos hallazgos, pues encontramos que existe una orientación positiva hacia la satisfacción laboral en los docentes de nuestra muestra.

Nuestros resultados contrastan con la investigación de Jorquera, Orellana, Tapia y Vergara (2013) cuyos resultados mostraron una relación estadísticamente significativa entre la variable ausentismo laboral y todas las dimensiones de burnout medidos por ambos instrumentos. No se observaron diferencias estadísticamente significativas entre las variables del MBI y del CESQT comparadas por sexo, tipo de contrato y nivel de ingresos. Al comparar las diversas dimensiones del burnout por tipo de sostenedor, se observaron diferencias estadísticamente significativas en todas ellas. Los resultados favorecieron a los establecimientos privados, mostrándose resultados desfavorables en escuelas municipales. Junto a lo anterior, se observa una correlación negativa entre los niveles de agotamiento emocional y desgaste psíquico de los equipos de profesores/as y los resultados obtenidos en las pruebas SIMCE [Sistema de Medición de la Calidad de la Educación] de segundo y cuarto año básico, a diferencia de esta investigación, encontramos niveles de estrés normales en docentes de una institución educativa pública.

Según Bertha León (Lima 2011) en su investigación “Satisfacción Laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao”, en la cual consideraron como variables independientes: a) condiciones físicas y

materiales, b) beneficios laborales y remunerativos c) políticas administrativas d) relaciones sociales en los docentes e) desarrollo personal f) desempeño de tareas g) relación establecida con la autoridad, h) edad i) tiempo de servicio, esta investigación obtuvo como resultados que los docentes de primaria en torno a las dimensiones o factores de satisfacción o insatisfacción que muestran el clima laboral dentro de las escuelas inclusivas, se evidencia una tendencia hacia la calificación de regular y parcial satisfacción laboral, alta satisfacción en el desempeño laboral y cierta tendencia a la insatisfacción parcial en las dimensiones: beneficios laborales. Relaciones sociales y políticas administrativas en este caso encontramos similitudes en cuanto a la satisfacción regular que encontró en los docentes de su muestra.

Según autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que el estrés no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. De esta manera, Selye (2008) define el estrés como una respuesta corporal no específica, ante cualquier demanda que se le haga al organismo. Por otro lado, Cano (2002) refiere que el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo, En tanto que, Martínez (2004) el estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo. La satisfacción laboral como concepto según Peiró y Prieto (1996), encontraron dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas y la segunda defiende que la satisfacción laboral con

aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones.

En la tabla N° 05 observamos que las actitudes hacia la satisfacción laboral en un 100% son de orientación positiva esto significa que toda la muestra, es decir 83 docentes se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo que existen en ellas, tales como el ambiente de trabajo, política de incentivos, los salarios, el vestuario, el transporte, las líneas de dirección y desempeño, la comunicación, los aumentos, los materiales e instrumentos del trabajo, la capacitación, y la información institucional.

Según Saenz (2011) la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización. En cambio, la variable estrés está relacionado con aspectos más personales del ser humano como, el estilo de vida, la personalidad, el ambiente, relaciones interpersonales. Por lo tanto, el ser humano convierte al trabajo en un espacio creativo en el cual, a pesar de tener obstáculos, dificultades se convierte en un lugar de crecimiento y realización personal.

Sin embargo, Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo.

Según Berelis Arnedo y Mileidy Castillo en su Tesis de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (ipspudo) central encontró que el personal se encontraba insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima, en tal sentido en nuestros

hallazgos encontramos resultados totalmente distintos, puesto encontramos docentes con una orientación positiva a la satisfacción laboral debido probablemente a que son muestras muy distintas, con aspectos socioculturales diferentes, demandas sociales y legislaciones que protegen de manera distinta a los docentes, además de la presencia de factores motivacionales varía.

## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.1. CONCLUSIONES

- El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro del marco teórico del modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). El cual tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa Pública de Huánuco. Los resultados obtenidos es que si existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de una institución pública de Huánuco lo cual nos permite entender que el estrés es un indicador significativo para realizar bien nuestro trabajo.
- Este trabajo se propuso identificar el nivel de estrés en el que se encuentran los docentes y los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe en su gran mayoría un nivel de estrés Normal que equivalen a un 65.95% en docentes varones y un 77,7% en docentes mujeres, esto puede deberse porque a muchos de ellos el trabajo no llega ser una de las causas más grandes de estrés, sino los factores externos que puedan suceder fuera de este.
- En cuanto al nivel de actitudes frente a la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica de Huánuco, aquí en general se destaca que todos los docentes están Satisfechos con su trabajo que son el 100%, esto puede deberse a que el trabajo docente corresponde a su vocación como fortaleza sobreponiéndose a otros estresores que pasan a un plano inferior.

- Con respecto a las actitudes frente a la satisfacción laboral y la dimensión estilo de vida no existe una relación significativa, esta es negativa inversa y débil, esto nos indica que el estilo de vida no se asocia a una mejor actitud de satisfacción laboral, probablemente debido a la presencia de un eustrés no significativo.
- En la dimensión Ambiente los resultados obtenidos es que no existe una relación significativa entre este nivel y la satisfacción laboral, esto se debió a que la correlación es negativa inversa y débil. Esto nos puede dar a entender que el ambiente social y familiar de cierta manera no es un factor determinante para una orientación positiva hacia la satisfacción laboral.
- En la dimensión de Síntomas de estrés los resultados obtenidos fueron que, si existe una relación significativa entre esta dimensión con la satisfacción laboral, ya que su correlación es positiva, pero que el nivel de significancia bajo. Lo que implica la presencia débil de síntomas propios del estrés moderado que no impide actitudes favorables frente al trabajo.
- En la dimensión de Empleo u Ocupaciones los resultados obtenidos fueron que no existe una relación significativa con la satisfacción laboral ya que su correlación es negativa inversa y débil. Lo que se explica que por un menor temor de perder el empleo se encuentran seguros de su vocación y la importancia de su trabajo.
- En la dimensión de relaciones interpersonales, los resultados obtenidos fueron que no existe una relación significativa con la satisfacción laboral, esto se debió a que la correlación es



negativa inversa y débil. Esta dimensión puede entenderse debido a que las relaciones que posee cada trabajador en su entorno laboral son hasta cierto punto independientes de sus problemas personales, no interfiriendo en las actitudes favorables para el trabajo.

- En la dimensión de Personalidad los resultados, obtenidos fueron que no existe una relación significativa con las actitudes frente a la satisfacción laboral, porque su correlación es negativa inversa y débil, lo que significa que cada persona tiene distintas formas de percibir la realidad, además no fue determinante al momento de encontrar satisfacción de desempeñar su noble labor de enseñanza frente a sus alumnos.

## **7.2. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES**

- A la dirección de la institución considerar un programa psicoeducativo preventivo del estrés, para mejorar los niveles moderados encontrados en el grupo investigado, lo que implica protegerlos para evitar problemas posteriores en la salud.
- A los directivos de la Institución Educativa motiven a sus docentes sea con incentivos como premiaciones etc. o que se organice por áreas curriculares y con cada coordinador pedagógico para que haga de su trabajo lo más satisfactorio posible, no solo para ellos sino para que los alumnos logren recibir una buena enseñanza.
- A la Dirección Regional de Educación sustentar presupuestos para el contrato de una plaza de psicólogos que implemente un programa anti-estres para docentes y alumnos de los colegios.

- Otra recomendación es que los docentes tomen por lo menos 1 vez al mes, sesiones o terapias de relajación para que su estabilidad emocional y su salud mental no se vean afectados por este mal que aqueja silenciosamente y que no permite desarrollar sus habilidades al 100%.
  
- A los docentes de la institución que se involucren en el propio cuidado de su salud psicológica para el desarrollo de comunicación asertiva, cambios en sus estilos vida, mejoras en las relaciones interpersonales y fortalecimiento de las actitudes vocacionales para consolidar su satisfacción personal y laboral.
  
- Finalmente a la Facultad de Psicología; generar líneas de investigación sobre la satisfacción laboral en los docentes de los diferentes niveles educativos debido a la influencia sobre la calidad educativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arnedo y Castillo. (2008). Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión social del personal Docente y de investigación de la UDO Central en Satisfacción laboral. Sucre, Bolivia.
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007). Horas inusuales de trabajo y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de los pilotos marítimos europeos. J Labores, 28, pp. 714-734
- Balta e Izaguirre(2006). La calidad académica y su relación con la satisfacción laboral de los docentes del colegio piloto experimental Unión Latinoamericana. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Caballero (2000). La satisfacción personal y profesional de los/as Directores/as de los Centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria en Andalucía. Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada.
- Cárdenas (2013). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco, Perú.
- Carrasco, Barraza y Arreola (2013, 23 de agosto). Satisfacción laboral en personal del centro de salud No. 1 de la ciudad de Durango, México. PsicoPediaHoy, 15(2).
- Dávalos (2005). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima, Perú.

- Goncalves (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 401- 414.
- Gutiérrez (1999). Eustrés: un modelo de superación del estrés. *PsicoPediaHoy*, 1(2).
- Gaviria y Díaz (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril – julio. Tarapoto, Perú.
- Garrido, Jacome y López del Castillo (2010) en su investigación “Estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en las unidades estratégicas de psicología y enfermería Unheval”. Huánuco, Perú.
- Gutiérrez y Salazar (2008), Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez. Bolívar, Venezuela.
- Hernández, Fernández y Baptista,(2010), Metodología de la Investigación. Mexico: McGrawHill.
- Hermosa (2006) . Satisfacción Laboral y síndrome de burnout en profesores de secundaria y primaria. *Revista Colombia de psicología*. 15., 81-89.
- Jorquera, Orellana, Tapia y Vergara (2013) Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. Arequipa, Perú.
- León (2011) “Satisfacción Laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas. Callao, Perú

- Medwave (2004), Estrés laboral en personal de enfermería en unidades de atención de salud. La Habana, Cuba.
- Mercado (2006) Nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensiones de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización. Lima, Perú.
- Montero y Sosa (2010) Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
- Nieto (2006) Como evitar o superar el estrés docente. Editorial: CSS. Madrid.
- Palomino y Orizano (2013) Citas y Referencias Bibliográficas APA (8° ed.) UNE "Enrique Guzmán y Valle".
- París (2011) Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera. Pág(18)
- Palma (2005) Escala de satisfacción Laboral SL-SPC, Edición CARTOLAN, Lima.
- Pérez (2005). Estrés laboral y síndrome del burn-out, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos. Buenos Aires: Psicoteca
- Ramírez y D'Aubeterre (2007) Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006. Caracas). Caracas: Prisma:
- Ramos (2017). Nivel de estrés y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Perú Corea. Huánuco, Perú

- Sandin (1993). factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. En Estrés y salud:(148-180). Peru: Buen día.
- Salazar y Giron (2012) Satisfacción en tres Municipalidades de Lima y Callao –Lima, Pág.19
- Torres (2010) Analisis del grado del profesorado de educación secundaria de su labor docente. Contextos educativos. 13, 27-41.
- Ventura (2008) Estrés Laboral en el sector de entretenimiento en el Distrito de Miraflores – Lima, Pág.21.
- Werther y Davis (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. (6 Ed.). México: McGraw Hill.
- Zavala (2009). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de Chosica. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú

## **ANEXOS**

# ANEXO 1

## INVENTARIO DE ESTRÉS

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

GRADO DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

PARA QUE LA PRUEBA SEA VÁLIDA, USTED TIENE POR SUPUESTO RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS CON ABSOLUTA SINCERIDAD.

N = NUNCA                      CN = CASI NUNCA    F= FRECUENTEMENTE                      CS= CASI SIEMPRE

PREGUNTAS DE ESTRÉS	N	CN	F	CS
1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades				
2. Como a horas fijas				
3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes.				
4. Para ocupar mi tiempo libre veo televisión o el video.				
5. Hago ejercicios físicos de forma regular.				
6. Como de prisa.				
7. De los alimentos ricos en colesterol (huevo hígado queso helados) como cuando me apetece.				
8. Consumo frutas y verduras abundantemente.				
9. Bebo agua fuera de las comidas.				
10. Como entre horas.				
11. Desayuno abundantemente.				
12. Ceno poco.				
13. Fumo				
14. Tomo bebidas alcohólicas.				
15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire puro.				
16. Practico un hobby o afición que me relaja.				
17. Mi familia es bastante ruidosa.				
18. Siento que necesito más espacio en mi casa.				
19. Todas mis cosas están en su sitio.				
20. Disfruto de la atmosfera hogareña.				
21. Mis vecinos son escandalosos				
22. Suele haber mucha gente en la zona donde vivo.				
23. Mi casa está limpia y ordenada.				
24. En mi casa me relajo con tranquilidad.				
25. Mi dormitorio se me hace pequeño.				
26. Siento como si viviésemos muchos bajo el mismo techo.				
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa me siento satisfecho.				
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para nuestras necesidades.				
29. En mi barrio hay olores desagradables.				
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa.				





76. Hablo demasiado.				
77. Al disentir con alguien me doy cuenta de que pronto empiezo a levantar la voz				
78. Siento envidia porque otros tienen más que yo.				
79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir mientras el otro habla.				
80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes.				
81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida.				
82. Me gusta hablar bien de la gente.				
83. Me pone nervioso cuando alguien conduce su automóvil despacio delante de mí.				
84. Cuando hay cola en una ventanilla o establecimiento me marchó.				
85. Suelo ser generoso conmigo mismo a la hora de imponerme fechas tope.				
86. Tengo confianza en el futuro.				
87. Aun cuando no me gusta tiendo a pensar en lo peor.				
88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrito cuando no es posible.				
89. Tengo buen sentido del humor.				
90. Me agrada mi manera de ser.				
91. Me pongo nervioso cuando me interrumpen cuando estoy en medio de alguna actividad.				
92. Soy perfeccionista.				
93. Pienso en los que me deben dinero.				
94. Me pongo muy nervioso cuando me meto en un atasco automovilístico.				
95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver la actividad productiva.				
96. Tengo miedo de que algún día pueda contraer alguna enfermedad fatal, como el cáncer.				

## ANEXO 2



### ESCALA DE ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL

EDAD:.....

SEXO: M ( ) F ( ) Nº DE HIJOS: .....

EST. CIVIL:.....ACTIVIDAD .....

#### INSTRUCCIONES:

A continuación Ud. Encontrará una serie de Opiniones sobre algunos aspectos vinculados a la actividad que realiza dentro de la institución. Queremos saber cuáles son sus actitudes, para ello utilizaremos un grupo de criterios que van desde la aceptación total (A) hasta el rechazo total (G), pasando por criterios intermedios (B,C,D,E,F).

Por ejemplo: Si tenemos el problema de

#### ATENCIÓN A LOS PROBLEMAS DEL TRABAJADOR

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni-deficiente	Ligeramente Deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente

Las alternativas a elegir pueden ser cualquiera de las 7, y para ello se marca encima de la letra que refleje mejor nuestra percepción del problema. Así, si Ud. considera que la institución presta atención a los problemas del trabajador es eficiente pero no le convence del todo puede elegir entre C ó B, pero si está convencida de la eficiencia, debe marcar A.

---

A continuación tiene una serie de problemas, frente a los cuales nos interesa saber qué opinión o actitudes le motivan.

No trate de responder buscando la alternativa que considera puede ser más o menos comprometedora, trate de responder haciendo una evaluación seria y responsable respecto al servicio y las alternativas que le alcanzamos.

Queremos saber cómo somos realmente, cómo nos perciben Uds. Los trabajadores de nuestra institución, de esta manera podremos reestructurar o desarrollar mejoras mas acorde a sus intereses y percepciones.

## 1. EL AMBIENTE DE TRABAJO ES...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Seguras	Bastante Seguras	Ligeramente Seguras	Ni segura Ni insegura	Ligeramente Insegura	Bastante Insegura	Totalmente Insegura
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Ordenada	Bastante Ordenada	Ligeramente Ordenada	Ni ordenada Ni desordenada	Ligeramente Desordenada	Bastante Desordenada	Totalmente Desordenada
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Cómoda	Bastante Cómoda	Ligeramente Cómoda	Ni cómoda Ni incómoda	Ligeramente Incómoda	Bastante Incómoda	Totalmente Incómoda

## 2. LA POLITICA DE INSENTIVOS ES....

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Seguras	Bastante Seguras	Ligeramente Seguras	Ni segura Ni insegura	Ligeramente Insegura	Bastante Insegura	Totalmente Insegura
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable

## 3. LOS SALARIOS SON....

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Seguras	Bastante Seguras	Ligeramente Seguras	Ni segura Ni insegura	Ligeramente Insegura	Bastante Insegura	Totalmente Insegura
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable

#### 4. LOS VESTUARIOS SON...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Económica	Bastante Económica	Ligeramente Económica	Ni económica Ni costosa	Ligeramente costosa	Bastante costosa	Totalmente costosa
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Cómoda	Bastante Cómoda	Ligeramente Cómoda	Ni cómoda Ni incómoda	Ligeramente Incómoda	Bastante Incómoda	Totalmente Incómoda

#### 5. EL TRANSPORTE ES...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Seguras	Bastante Seguras	Ligeramente Seguras	Ni segura Ni insegura	Ligeramente Insegura	Bastante Insegura	Totalmente Insegura
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Cómoda	Bastante Cómoda	Ligeramente Cómoda	Ni cómoda Ni incómoda	Ligeramente Incómoda	Bastante incómoda	Totalmente Incómoda
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable

#### 6. LAS LINEAS DE DIRECCION Y DESEMPEÑO SON...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Informativa	Bastante Informativa	Ligeramente Informativa	Ni Informativa Ni ambigua	Ligeramente Ambigua	Bastante Ambigua	Totalmente Ambigua
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Tolerante	Bastante Tolerante	Ligeramente Tolerante	Ni Tolerante Ni intolerante	Ligeramente Intolerante	Bastante Intolerante	Totalmente Intolerante
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Tratable	Bastante Tratable	Ligeramente Tratable	Ni tratable Ni intratable	Ligeramente Intratable	Bastante Intratable	Totalmente Intratable

## 7. LA COMUNICACION INTERPERSONAL ES...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Informativa	Bastante Informativa	Ligeramente Informativa	Ni Informativa Ni ambigua	Ligeramente Ambigua	Bastante Ambigua	Totalmente Ambigua
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Tolerante	Bastante Tolerante	Ligeramente Tolerante	Ni Tolerante Ni Intolerante	Ligeramente Intolerante	Bastante Intolerante	Totalmente Intolerante
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Tratable	Bastante Tratable	Ligeramente Tratable	Ni tratante Ni Intratable	Ligeramente Intratable	Bastante Intratable	Totalmente Intratable

## 8. LOS AUMENTOS SON...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Ordenada	Bastante Ordenada	Ligeramente Ordenada	Ni ordenada Ni desordenada	Ligeramente Desordenada	Bastante Desordenada	Totalmente Desordenada
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Tratable	Bastante Tratable	Ligeramente Tratable	Ni tratante Ni Intratable	Ligeramente Intratable	Bastante Intratable	Totalmente Intratable

## 9. LOS MATERIALES E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SON...

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Económica	Bastante Económica	Ligeramente Económica	Ni económica Ni costosa	Ligeramente costosa	Bastante costosa	Totalmente costosa
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Seguras	Bastante Seguras	Ligeramente Seguras	Ni segura Ni Insegura	Ligeramente Insegura	Bastante Insegura	Totalmente Insegura

## 10. LA CAPACITACION QUE RECIBIMOS ES....

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Económica	Bastante Económica	Ligeramente Económica	Ni económica Ni costosa	Ligeramente costosa	Bastante costosa	Totalmente costosa
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Informativa	Bastante Informativa	Ligeramente Informativa	Ni Informativa Ni ambigua	Ligeramente Ambigua	Bastante Ambigua	Totalmente Ambigua

## 11. LA INFORMACION INSTITUCIONAL ES.....

A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Eficiente	Bastante Eficiente	Ligeramente Eficiente	Ni eficiente Ni deficiente	Ligeramente deficiente	Bastante Deficiente	Totalmente Deficiente
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Adecuadas	Bastante Adecuadas	Ligeramente Adecuadas	Ni adecuadas Ni inadecuadas	Ligeramente Inadecuadas	Bastante Inadecuadas	Totalmente Inadecuadas
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Agradable	Bastante Agradable	Ligeramente Agradable	Ni agradable Ni desagradable	Ligeramente Desagradable	Bastante Desagradable	Totalmente Desagradable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Ordenada	Bastante Ordenada	Ligeramente Ordenada	Ni ordenada Ni desordenada	Ligeramente Desordenada	Bastante Desordenada	Totalmente Desordenada
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Aceptable	Bastante Aceptable	Ligeramente Aceptable	Ni aceptable Ni inaceptable	Ligeramente Inaceptable	Bastante Inaceptable	Totalmente Inaceptable
A	B	C	D	E	F	G
Totalmente Informativa	Bastante Informativa	Ligeramente Informativa	Ni Informativa Ni ambigua	Ligeramente Ambigua	Bastante Ambigua	Totalmente Ambigua

REVISE SI NO HA DEJADO DE CONTESTAR ALGUNA DE LAS POSIBILIDADES. SI HA TERMINADO, ENTREGUE EL CUADERNILLO.

GRACIAS

### ANEXO 3

#### INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA - HUÁNUCO 2018

La presente investigación está siendo elaborada por Ninibeth Julisa Berrios Chávez y Paola Belén Clemente Plejo como parte de nuestro trabajo para optar el grado profesional de Licenciado en Psicología. El objetivo de este estudio es Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica Huánuco – 2018.

Si usted accede a participar en este estudio se le solicitará responder a dos cuestionarios.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en la investigación.

Estoy \_\_\_\_\_ enterado/a \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ acepto  
participar \_\_\_\_\_

DNI

N° \_\_\_\_\_

Huánuco, .....de.....del 2018

\_\_\_\_\_

FIRMA DE PARTICIPANTE



## ANEXO 4

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO: “NIVEL DE ESTRÉS Y ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA –HUÁNUCO 2018”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p><b>1.2. Formulación del Problema</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el nivel de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018</p>	<p><b>1.3.1. Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018</p> <p><b>1.3.2. Objetivos Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los niveles de estrés en docentes de</li> </ul>	<p><b>2.6.1. Hipótesis General</b></p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el nivel de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018</p> <p>Ho: No Existe una relación significativa entre</p>	<p><b>2.4.1. Variable Dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El estrés</li> </ul> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estilo de vida</li> <li>Ambiente</li> <li>Síntomas</li> <li>Empleo u ocupaciones</li> <li>Relaciones interpersonales</li> <li>Personalidad</li> </ul> <p><b>2.4.2. Variable</b></p>	<p><b>3.1. Nivel tipo y Método de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo: El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación Cuantitativa</li> <li>Nivel: La presente investigación es de tipo No Experimental porque las variables investigadas no fueron manipuladas.</li> </ul>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población estará conformada por 83 docentes pertenecientes a una la institución educativa pública de la localidad de Huánuco.</p>	<p><b>INVENTARIO DE ESTRÉS</b></p>

una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018

- Identificar los niveles de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018
- Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de estilo de vida en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018
- Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de ambiente en

el nivel de estrés y el nivel de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018

**2.6.2. Hipótesis Específicas**

- Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con el estilo de vida en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018
- Existe una relación entre la satisfacción laboral con el

**Independiente**

- Satisfacción Laboral

**DIMENSIONES**

- Ambiente de Trabajo
- Política de Incentivos
- Los Salarios
- Los Vestuarios
- Transporte
- Líneas de Dirección y desempeño.
- La comunicación Interpersonal
- Los Aumentos
- Materiales e Instrumentos de Trabajo.

- Métodos: Los métodos de investigación utilizados son sistemático y metódico.

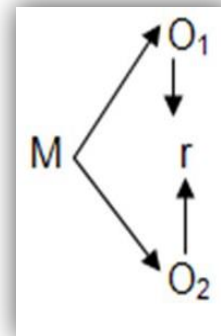
**3.2.Diseño de investigación**

diseño descriptivo correlacional simple.

**MUESTRA:**

Muestreo no Probabilístico tipo Censal, porque se trabajara con la población en general

**ESCALA DE ACTITUDES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL**



docentes de  
una Institución  
Educativa Publica  
–Huánuco 2018  
• Establecer la  
relación de la  
satisfacción laboral  
y la dimensión de  
síntomas del  
estrés en docentes  
de  
una Institución  
Educativa Publica  
–Huánuco 2018  
• Establecer la  
relación de la  
satisfacción laboral  
y la dimensión de  
empleo u  
ocupaciones en  
docentes de  
una Institución  
Educativa Publica  
–Huánuco 2018

ambiente en  
docentes de  
una Institución  
Educativa Publica  
–Huánuco 2018  
•Existe una  
relación  
significativa entre  
la satisfacción  
laboral con los  
síntomas en  
docentes de  
una Institución  
Educativa Publica  
–Huánuco 2018  
•Existe una  
relación  
significativa entre  
la satisfacción  
laboral con el  
empleo u  
ocupaciones en  
docentes de  
una Institución

- Capacitaciones  
- Información

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de las relaciones interpersonales en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018</li> <li>• Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de personalidad en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018.</li> </ul>	<p>Educativa Publica –Huánuco 2018</p> <p>•Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales en docentes de una Institución Educativa Publica –Huánuco 2018</p> <p>•Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con la personalidad en docentes de una Institución Educativa Publica Huánuco -2018</p>
---	---