

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash,
Huaraz, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Espinoza Huaranga, Yulissa Nazaria

Asesor:

Fernández Celestino, William

Huaraz – Perú

2018

TITULO

Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud
Ancash, Huaraz, 2016

TITLE

Labor Stress and Job Satisfaction in the Regional Health Directorate Ancash,
Huaraz, 2016

PALABRAS CLAVE:

Tema	Estrés Laboral, Satisfacción laboral
Especialidad	Administración

KEY WORDS:

Theme	Work Stress, Job Satisfaction
Specialty	Administration

Línea de Investigación

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Ciencias Políticas

Disciplina: Administración Pública

Line of research

Area: Social Sciences

Sub area: Political Science

Discipline: Public Administration

RESUMEN

El propósito de la investigación fue describir la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz; asimismo de realizar un diagnóstico sobre la satisfacción laboral. El objetivo general se fijó en determinar la incidencia del Estrés Laboral en la Satisfacción Laboral y como hipótesis se planteó que el estrés laboral incide significativamente en el nivel de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz.

La metodología empleada fue de una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, cuya población de estudio fueron los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, cuya población fue de 175 colaboradores y se determinó una muestra de 71 colaboradores. La recolección de datos se realizó a través de las encuestas como instrumento y fueron procesadas y tabuladas en el software SPSS, versión 22; con la finalidad de obtener los resultados planteados en los objetivos e hipótesis.

Se obtuvo como resultado que el estrés influyó en la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz. Con los resultados que se obtuvieron de la presente investigación, se buscó hacer recomendaciones para que la entidad implemente las mejoras en la satisfacción laboral de los trabajadores.

ABSTRACT

The purpose of the research was to describe the influence of work stress on job satisfaction of the Ancash Regional Health Office, Huaraz; also to make a diagnosis about job satisfaction. The general objective was to determine the incidence of Work Stress in the Labor Satisfaction and as a hypothesis it was suggested that work stress significantly affects the level of job satisfaction in the Ancash Regional Health Directorate, Huaraz.

The methodology used was a non-experimental, descriptive, correlational study, whose study population was the collaborators of the Ancash Regional Health Directorate, Huaraz, whose population was 175 collaborators and a sample of 71 collaborators was determined. The data collection was carried out through the surveys as an instrument and they were processed and tabulated in the SPSS software, version 22; in order to obtain the results stated in the objectives and hypotheses.

The result was that stress influenced job satisfaction in the Ancash Regional Health Office, Huaraz. With the results obtained from the present investigation, we sought to make recommendations for the entity to implement improvements in workers' job satisfaction.

INDICE

	Pág.
Palabras Clave	i
Resumen	ii
Abstract	iii
I.- Introducción	01
1.1 Antecedentes y Fundamentación científica	01
1.2 Justificación de la investigación	14
1.3 Problema	14
1.4 Conceptuación y Operacionalización de variables	18
1.5 Hipótesis	59
1.6 Objetivos	59
1.6.1 Objetivo General	59
1.6.2 Objetivos específicos	59
II.- Metodología	59
2.1 Tipo y diseño de investigación	59
2.2 Población y muestra	60
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	61
2.4 Procesamiento y análisis de la información	62
III.- Resultados	63
IV.- Análisis y Discusión	105
V.- Conclusiones y Recomendaciones	108
VI.- Agradecimiento	110
VII.- Referencias Bibliográficas	111
VIII.-Anexos	114

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01	63
Tabla N° 02	64
Tabla N° 03	65
Tabla N° 04	66
Tabla N° 05	67
Tabla N° 06	68
Tabla N° 07	69
Tabla N° 08	70
Tabla N° 08	71
Tabla N° 10	72
Tabla N° 11	73
Tabla N° 12	74
Tabla N° 13	75
Tabla N° 14	76
Tabla N° 15	77
Tabla N° 16	78
Tabla N° 17	79
Tabla N° 18	80
Tabla N° 19	81
Tabla N° 20	82
Tabla N° 21	83
Tabla N° 22	84
Tabla N° 23	85

Tabla N° 24	86
Tabla N° 25	87
Tabla N° 26	88
Tabla N° 27	89
Tabla N° 28	90
Tabla N° 29	91
Tabla N° 30	92
Tabla N° 31	93
Tabla N° 32	94
Tabla N° 33	95
Tabla N° 34	96
Tabla N° 35	97
Tabla N° 36	98
Tabla N° 37	99
Tabla N° 38.....	100
Tabla N° 39	101
Tabla N° 40.....	102
Tabla N° 41.....	103
Tabla N° 42.....	103

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA N° 01	63
FIGURA N° 02	64
FIGURA N° 03	65
FIGURA N° 04	66
FIGURA N° 05	67
FIGURA N° 06	68
FIGURA N° 07	69
FIGURA N° 08	70
FIGURA N° 09	71
FIGURA N° 10	72
FIGURA N° 11	73
FIGURA N° 12	74
FIGURA N° 13	75
FIGURA N° 14	76
FIGURA N° 15	77
FIGURA N° 15	78
FIGURA N° 17	79
FIGURA N° 18	80
FIGURA N° 19	81
FIGURA N° 20	82
FIGURA N° 21	83
FIGURA N° 22	84
FIGURA N° 23	85

FIGURA N° 24	86
FIGURA N° 25	87
FIGURA N° 26	88
FIGURA N° 27	89
FIGURA N° 28	90
FIGURA N° 29	91
FIGURA N° 30	92
FIGURA N° 31	93
FIGURA N° 32	94
FIGURA N° 33	95
FIGURA N° 34	96
FIGURA N° 35	97
FIGURA N° 36	98
FIGURA N° 37	99
FIGURA N° 38	100
FIGURA N° 39	101
FIGURA N° 40	104

I.- INTRODUCCIÓN:

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:

1.1.1 ANTECEDENTES:

A.- ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Sánchez, F. (2011), En su tesis “El estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” concluye: Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga

laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 85 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales. Esto se vincula a la opinión de García y González (2000), donde dicen que el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos

ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción. En cuanto a la satisfacción laboral general, se ha asociado con un aumento del bienestar (Arafa et al., 2003; Díaz Llanes, 2001; Hermon & Hazler, 1999). Del análisis de la bibliografía especializada surgen diversos aspectos del trabajo que lo favorecen, tales como un buen clima organizacional (Cotton & Hart, 2003) y la relación entre supervisor y subordinado (Gilbreath & Benson, 2004; Van Dierendonck, Haynes, Borril & Stride, 2004). Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el interjuego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar. Esto se relaciona con lo que plantea Martínez Selva (2004), que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento⁸⁷ como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia,

lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico. Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por sí misma de la situación o cuando los síntomas que presentan le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas. En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad.

Trujillo, C. & García, C. (2007), en su tesis: “Impacto del estrés laboral en la institución financiera Cooperativa Favi de la Universidad Tecnológica de Pereira” concluyen: el estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provocan en el comportamiento. La mayoría de los seres humanos desconoce cómo manejarlo. La delincuencia, el alto costo de vida, el desempleo, la contaminación ambiental, los deficientes sistemas de seguridad social, la crisis de valores, la indolencia de las personas, en fin, las molestias frecuentes en la vida diaria son algunos de los estímulos que producen el estrés. En el

trabajo también abundan los estímulos provocadores del estrés a corto y a largo plazo que afectan igualmente a administrativos y a trabajadores. Es tan negativo el estrés alto y se está presentando con tanta frecuencia e intensidad que enseñar a manejarlo se ha vuelto un negocio. Cada día se confirman los efectos adversos del estrés; el objetivo no consiste en escapar de él sino en aprender cómo canalizarlo y controlarlo. Dentro del ámbito laboral es necesario realizar los cambios necesarios para eliminar los factores estresantes laborales. Las nuevas tendencias en la administración de recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores. En la actualidad es esencial la participación de las empresas y empleadores, con el objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados... los resultados obtenidos nos muestran que en la institución financiera FAVI existe un grado de estrés alto con respecto a las situaciones estresantes, en las cuales se incluye las presiones en el trabajo, el ámbito del trabajo entre otras. Los empleados se encuentran en una etapa de estrés media; es decir, los factores psicosociales exigen una

atención inmediata. La gestión de personal y las relaciones humanas dentro de la empresa son uno de los factores de estrés laboral allí presentes. La correlación entre los dos factores es muy alta lo que nos indica que los factores psicosociales afectan directamente al grado de sensibilidad del estrés. La actividad laboral y la productividad son factores que más presentan susceptibilidad frente al estrés.

Álvares, H. (2015), en su tesis: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, concluye: En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión de tiempo, cohesión de grupo; estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y puede generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento de los trabajadores. En el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que Territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y grupal

respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio. La presencia del estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y la calidad de vida del trabajador universitario. Referente al tercer objetivo, describir el desempeño del personal, en su gran mayoría los trabajadores evaluados se encuentran con resultados de gran excepcional, predominando el nivel tres, lo que evidencia el cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias genéricas organizacionales y específicas. Es importante señalar que dentro de las estrategias que define el Manual de Evaluación de Desempeño de la institución en estudio, sugiere el ascenso como premiación al trabajador, situación ésta que no es de fácil cumplimiento ya que existen normativas para la creación de un puesto de trabajo, además de lo que conlleva una modificación a la estructura, así como en la parte financiera. En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la

estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados.

B.- ANTECEDENTES NACIONALES:

Gomez, C. (2011) en su tesis titulada: Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso de estudio. Concluye: En el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los rangos de

edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años tiene mayor nivel de satisfacción laboral, seguido por el rango de edad 30- 30 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

Manzano, F. (2010) en su tesis: “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, concluye: no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre facultades, carreras y sexo. Con el anova se puede observar que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Al comparar las medias con los Grupos 1 y Grupo 2, Grupo 1 y Grupo 3 se observan diferencias significativas, es decir, a más alto estrés menor rendimiento, sin embargo, los rendimientos de los grupos 2 y 3 no difieren en el rendimiento.

Díaz, I. & Gaviria, K. (2013), en su tesis titulada: Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto”, concluyen: No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como

son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral. El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente. Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. La población en estudio identifica a los factores estresantes psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional, $\chi^2 = 13.381$ y $p = 0.001$, siendo $p < 0.005$ lo cual indica que es confiable. Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo. En el 28.3% de

la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente, $\chi^2 = 11.395$ y $p = 0.003$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional.

Collahua, J. & León, L. (2009), en su tesis: “Estrés y productividad Laboral en Ferreyros S.A.A. – Huaraz” concluyen: El nivel de productividad se ve afectado con la presencia del estrés pues según los resultados obtenidos se muestra claramente que por causa del estrés el trabajador tiende a disminuir su productividad. Teniendo en cuenta que para que la productividad sea la adecuada esta debe de encontrarse en un nivel óptimo, y de acuerdo con el resultado obtenido la productividad se encuentra entre regular y bajo en un 53,7%. El principal factor que provoca el estrés laboral en Ferreyros S.A.A. es la presión laboral a la que están sometidos los técnicos y empleados, como factores secundarios pero no menos importantes se encuentran; el exceso de trabajo, la poca recreación y los bajos salarios. El estrés tiende a manifestarse en Ferreyros S.A.A. de manera fisiológica, es decir, los técnicos y empleados se ven afectados en su mayoría por dolores musculares y malestares gastrointestinales que originan la presencia de descansos médicos y por ende el absentismo laboral. La productividad laboral se

encuentra entre un nivel medio y bajo, pues los objetivos que se plantean en las guardias de trabajo no son cumplidas en su totalidad, esto debido a los malestares fisiológicos que padecen los técnicos y empleados. Las horas de trabajo no son las suficientes como para que el trabajador cumpla con su labor diaria, pues esto se muestra con la presencia de sobretiempos. Debido a que las instalaciones y equipos mineros no son propiedad de Ferreyros, estos no están a disposición de los trabajadores, dificultando y retrasando las labores diarias. Los descansos médicos son frecuentes en ambas operaciones, por malestares provocados en su mayoría por el estrés.

1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:

Estrés laboral

“Es un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (Fuentes, 2004).

Una persona recibe diariamente una cantidad exorbitante de estímulos de todos tipos, pueden ser internos o externos y de ellos nace un cierto equilibrio entre acción y reacción. Este equilibrio es el que mantiene el permanentemente funcionamiento del organismo en relación con el ambiente, por eso se debe concluir que siempre se estará generando cierto nivel de estrés (Davisk, G. & Newstrom), J.W. 2005).

El estrés es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida. “El estrés es casi inevitable en muchos trabajos, cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física”. Si el estrés se vuelve excesivo, los empleados presentan diversos síntomas de estrés que pueden perjudicar su desempeño en el trabajo y su salud, e incluso deteriorar su capacidad de hacer frente al ambiente. (Gonzales, 2010)

Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo. Es la sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del Comportamiento Organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo (Robbins, 2004).

La presente investigación tendrá un aporte importante para la entidad, puesto que permitirá conocer el nivel de estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, y cómo este influye en la satisfacción laboral de los mismos, proporcionando información valiosa para mejorar las condiciones laborales de ellos y aportar información relevante a

quienes se interesen por sus trabajadores en sus instituciones, considerando el estudio como punto de partida a futuras investigaciones.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Teórica:

La presente investigación se justifica dada la importancia que tiene en brindar un adecuado manejo del estrés laboral de parte de la Dirección Regional de Salud Ancash hacia sus colaboradores, por lo que contribuirá a la satisfacción laboral.

Practico:

Por la consideración que implica tener al clima organizacional en la institución, determinado por la percepción de los empleados a cerca de los elementos y el ambiente que los rodea se hace necesario realizar el estudio acerca del grado de estrés que cuentan los trabajadores y de qué manera afecta en el desempeño laboral de cada uno de ellos. Hoy en día, donde la productividad del recurso humano se hace muy necesaria en las empresas a fin de mantener su competitividad en el mercado.

1.3. PROBLEMA:

Estudios recientes advierten que la productividad del 70% de los trabajadores peruanos se ve afectada por el estrés laboral, lo cual se ve traducidos en menores resultados de negocio para la empresa y en un deterioro de la calidad de vida del empleado, una alternativa para resolver o mitigar los problemas causados por la

carga laboral o por factores externos a la empresa como la ansiedad, depresión, problemas de pareja y otras situaciones.

El estrés y la ansiedad conforman la lista de problemas que muchas compañías tratan de frenar usando diversas soluciones. Con la necesidad de ahondar en el tema de neuroliderazgo y la interrelación entre emociones y pensamiento, el área de marketing de The coca-cola Co. Chile apostó por las técnicas de mindfulness que ejecutaban en la misma oficina con la ayuda de un profesor, entre cada clase y de manera individual los trabajadores realizaron un ejercicio corto.

El elevado ausentismo laboral debido al estrés en el Perú se traduce en 12 días de licencia anuales por colaborador. En el Perú el 81% de profesionales admite sufrir o haber sufrido cierto grado de estrés laboral, y en consecuencia la emisión de licencias médicas alcanza un 22% del total de los documentos emitidos por una empresa, lo cual revela que los profesionales están sometidos constantemente a grandes presiones relacionadas directa o indirectamente a su día a día. Estas presiones se originan por hechos como el tiempo de traslado y tráfico de su hogar al centro de trabajo, largas jornadas y ritmos intensos, contaminación, ruido, entre otros, y que potencian la saturación física y/o mental en las personas.

Si no se buscan soluciones, esta situación provocará una desmotivación que puede llegar a impactar tanto en el entorno laboral como personal, incrementando de forma sustancial el porcentaje de rotación de personal. Por lo

cual se hace necesario trabajar en una relación cercana y armoniosa entre los colaboradores y el empleador, para que los primeros se sientan a gusto en el ambiente laboral, lo cual permitirá que se traduzca en una mayor eficiencia, productividad y permanencia en el puesto.

La clave está en la comunicación permanente y saber escuchar. Si las empresas son capaces de generar un ambiente donde los colaboradores se sientan seguros para manifestarse, y sus líderes son capaces de poner atención a las demandas de sus colaboradores, se podrán detectar a tiempo los indicadores que los tienen desmotivados y se podrán generar planes de acción y buscar soluciones.

Los esfuerzos realizados por el Estado han estado marcado principalmente por la importancia dada a la estabilidad macroeconómica y el equilibrio de las cuentas fiscales, por otro lado la aplicación de las políticas que incidan en la Gestión no han avanzado al mismo ritmo; si bien es cierto se han seguido recomendaciones de carácter técnico a la mejora de la administración pública; existe una gran distancia entre la formulación, diseño y ejecución de las políticas y los resultados que se obtiene de ellas. Al interior de esta distancia se encuentran los organismos y personas motivadas o incentivadas por muchos mecanismos.

La medición y evaluación del desempeño forman parte de todo sistema de administración pública moderno orientado hacia el logro de resultados y, en el marco del proceso de Planeamiento Estratégico Multianual que se viene desarrollando en el Perú, se ubica dentro de la fase de evaluación de los planes,

programas y presupuestos. La medición del desempeño implica la determinación de elementos mensurables, cuantitativa y cualitativamente, relacionados con el logro de los propósitos de la administración pública así como la determinación de expectativas sobre ellos. La evaluación del desempeño, por su parte, incluye elementos de respuesta a las interrogantes sobre cómo ha sido el desempeño, en qué medida y en qué condiciones se cumplieron los objetivos inicialmente establecidos.

De acuerdo a lo manifestado, se evidencia que los objetivos de las entidades públicas se cobijan en lograr los resultados esperados de acuerdo a los planes y programas presupuestados, por lo que los colaboradores se encuentran inmersos en ellos, buscando con el mayor de sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Por lo que, de acuerdo a lo manifestado líneas arriba se derivan las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿De qué manera el Estrés Laboral influye en la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016?

Problemas Específicos

- a) ¿Qué factores provocan el estrés laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz 2016?
- b) ¿De qué manera se muestra la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016?

1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

1.4.1.MARCO CONCEPTUAL:

- Estrés: El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas laborales se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón (Hans-Selye, 1935).
- Estrés Laboral: La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997).
- Sobre carga de trabajo: Cuando las exigencias del trabajo no se adecuan a las capacidades del trabajador, es decir, cuando existe una incapacidad o al menos una dificultad del trabajador para, en un momento dado, dar respuesta a la tarea que tiene encomendada, hablamos de carga de trabajo inadecuada (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997).
- Desgaste Emocional: Como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión

de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo) (Eloy, 2014).

- Tensión: La tensión es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante (Robbins, 2000).
- Satisfacción Laboral: Es el estado efectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales (Vallejo, 2010).
- Comportamientos: se refiere a acciones de las personas, usualmente en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, público y oculto, voluntario o involuntario, según las circunstancias que los afecten (Vallejo, 2010).
- Desempeño: Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado (Navarro & García, 2007).
- Actitudes: son los enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables, con respecto a los objetos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo (Navarro & García, 2007).

- Compromiso del empleado: empleados que están conectados con, satisfechos con y entusiastas sobre sus trabajos (Navarro & García, 2007).

ESTRÉS LABORAL:

El estrés es una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptiva. El estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las repuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas (Gonzales, 2010).

Una persona recibe diariamente una cantidad exorbitante de estímulos de todos tipos, pueden ser internos o externos y de ellos nace un cierto equilibrio entre acción y reacción. Este equilibrio es el que mantiene el permanentemente funcionamiento del organismo en relación con el ambiente, por eso se debe concluir que siempre se estará generando cierto nivel de estrés (Davisk- Newstrom, 2005)

El estrés es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida. Gonzales (2010) define que “El estrés es casi inevitable en muchos trabajos, cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física”. Si es estrés se vuelve

excesivo, los empleados presentan diversos síntomas de estrés que pueden perjudicar su desempeño en el trabajo y su salud, e incluso deteriorar su capacidad de hacer frente al ambiente.

“Una sensación de tensión tanto física como psicológica, que puede ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables”, por lo tanto, las personas perciben diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de factores como la edad o el nivel socio-cultural, por ejemplo. (Gonzales, 2010)

Estrés Laboral:

“Es un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (Fuentes, 2004).

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerlas frente o mantenerlos bajo control. No es una enfermedad, pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales. (Gonzales, 2010)

Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Portillo C, Cabrera A, & Corzo V, 2008. Afirma que "El estrés laboral se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escases o exceso de trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentidos, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.)"

Como afirma Marisel, (2015) cuando el trabajador se encuentra sometido a mucho estrés tiende a abandonar su trabajo, por ese motivo algunas empresas suelen tener un alto índice de rotación de personal. Otro factor de estrés, puede ser el pensamiento que puede invadir al trabajador en cuanto a que no posee una firme estabilidad laboral y en cualquier momento puede ser despedido y sustituido. El sentirse incómodo con el equipo de trabajo, inconformes con las labores que realizan o la falta de reconocimiento por parte de la jefatura son tres factores que estresan a las personas y los impulsan a cambiarse de trabajo (Saitta, 2012).

"El estrés está directamente relacionado con la rotación laboral. Es recurrente que cuando una persona comienza a sentir un estrés permanente, al tiempo busque una nueva oportunidad de trabajo "El estrés es una de las principales causas de rotación laboral en el mundo, situación

que provoca un alto gasto para las empresas en la formación de nuevos trabajadores, además de dañar y garantizar su normal desarrollo diario (Ardizzone, 2012)

El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación y exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla. (Atalaya & María)

“Consideran que se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo”. Sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables (Davis-Newstrom, 2003).

El escaso control que tienen las personas sobre sus impulsos, los lleva a pensar en el abandono de su empleo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas carreras, e inclusive terminar por renunciar. Es por ello que las empresas necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral. Un primer paso consiste en examinar y entender las causas o fuentes del estrés (Bachenheimer, 2002).

El estrés laboral resulta del desequilibrio manteniendo entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador (Mingote, Alicia & Antón, 1999).

“El estrés laboral como una experiencia de malestar secundaria a la percepción de exceso o carencia de demandas laborales con respecto a la propia capacidad percibida para afrontarlas, siempre que las consecuencias sean percibidas como negativas” (Orlandini, 2012).

“El afrontamiento de las demandas laborales depende de múltiples factores, tales como el apoyo social percibido en el ambiente laboral, la posibilidad de autonomía, el control sobre el modo de trabajo y la capacidad intelectual (Lazarus, 1986).

Definiciones de la satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo. Es la sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del Comportamiento Organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo (Como afirma Robbins, 2004).

“La satisfacción laboral 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las

percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Márquez Pérez, 2002).

La satisfacción laboral es la actitud positiva hacia el trabajo propio recibe el nombre de satisfacción laboral. En general, las personas experimentan esta actitud cuando su trabajo concuerda con su necesidad e interés, las condiciones laborales y recompensas (como el pago) son satisfactorias, les agradan sus compañeros de trabajo y tiene relaciones positivas con sus supervisores. Muchos administradores piensan que la satisfacción laboral es importante, porque creen que los trabajadores satisfechos harán un mejor trabajo. El vínculo que hay entre satisfacción y desempeño, por lo general, es pequeño y lo influye otros factores (Daft, 2009).

Por ejemplo, la importancia de la satisfacción varía según la cantidad de control que tiene un empleado, los empleados que realizan tareas rutinarias pueden tener casi los mismos resultados sin importar como se sientan en el trabajo.

Los gerentes de los trabajos intelectuales modernos suelen depender de la satisfacción laboral para aumentar el entusiasmo y la motivación de la organización. Las organizaciones no desean perder a los trabajadores talentosos y altamente calificados. Además, la mayoría de los administradores se preocupa por sus empleados y desea que se sientan bien en su trabajo, y casi todos prefieren estar rodeados de personas que

tienen actitudes positivas. “Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (Locke, 1976).

Los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa (Loitegui, 1990).

1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Fases del Estrés Laboral:

Delgado, (2004) describe tres fases del estrés laboral:

a) Fase de Alarma:

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para luchar o escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de ciertos cambios físicos

(e sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, aumento de la tensión arterial y de la secreción de adrenalina y noradrenalina). Aparece también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

b) Fase de Resistencia:

Surge cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

c) Fase de Agotamiento:

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicósomáticas.



Fuente: Fases del estrés; Hans Selye, The Stress of Life.

DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Las siguientes dimensiones son:

Sobre Carga de Trabajo:

La sobrecarga de trabajo, surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrado. En un sentido estricto sería el caso de aquel trabajador que se ve incapaz de realizar y/o cumplir con todas las exigencias laborales.

Las repercusiones psicológicas más frecuentes en este tipo de situaciones son, el estrés y los trastornos por ansiedad, que se manifiestan en forma de sensación de tensión, irritabilidad y la tendencia a sobre exaltarse. La cantidad o la complejidad de las existencias ligadas a la realidad de la realización de la tarea pueden construir un factor de riesgo. Cuando estas exigencias superan la capacidad del sujeto para responder a ellas, se habla de sobrecarga de trabajo. Esta puede ser tanto cuantitativa (cuando hay que hacer demasiadas cosas) como cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil). (Técnicas de Relajación - Métodos de Relajación, 2010)

La sobrecarga cuantitativa de trabajo suele ir asociado a aquellos puestos de trabajo en los que el trabajador no puede regular al ritmo y este es elevado, o cuando se debe resolver una serie de tareas en un reducido periodo de tiempo. Suele aparecer en trabajos en cadena, en los trabajos a prima o a rendimiento y en los trabajos rutinarios de oficina.

La sobrecarga cualitativa de trabajo hace referente a aquellas situaciones en las que la realización del trabajo exige demasiado de la persona que lo realiza, ésta se ve desbordada y no se siente capaz de realizarlo adecuadamente.

Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés. Si además la sobrecarga de trabajo deviene de realizar una labor más o menos desagradable o que incluso cause rechazo (carente por tanto de toda motivación), puede llevar a quien la sufra a grados de notable abatimiento, hasta darse de baja, o bien puede provocar una insuperable manía al trabajo, con la posibilidad de que se convierta en fobia al mismo. Ella presenta los siguientes indicadores:

Exceso de actividades que se realizan:

Cuando existe una sobrecarga de trabajo y el tiempo de entrega para cada una de las tareas que se asignan es muy corto, lo más difícil para un jefe es alargar la jornada laboral para cumplir con el compromiso, y la mayoría de las veces esto no es suficiente y por lo tanto, se tiene que llevar el trabajo al hogar para sacar el exceso de tareas. En caso que esta situación sea constante, con el paso del tiempo se manifestara, cambios como cansancio

físico y mental, los niveles de estrés se elevaran y se estará propenso a desarrollar actividades tales como tensión nerviosa, apatía y depresión, lo que finalmente se refleja en una baja en el rendimiento laboral (Santibáñez-Vega, 2007).

Las tareas excesivas deben ser a menudo, realizadas en el mismo horario normal, otras veces, en horario prolongado. A menudo afecta a todos los trabajadores de esa empresa sin discriminación de rango. La inestabilidad del empleo y la posibilidad de tener un mal antecedente ante futuros trabajos, hacen que la mayor parte de los trabajadores “resistan” la situación en condiciones cada vez más difíciles (Santibáñez, et al, 2007).

Hay que recordar también que, en cada población de trabajadores sometida a exceso de carga, hay algunos que se adaptan y otros que no lo hacen. Un exceso de horas diarias de trabajo con exigencia aumentada (más de ocho horas diarias más tiempos de desplazamientos) resta horas de descanso al trabajador. A las horas laborales hay que sumarle el tiempo de movilización de ida y retorno desde su casa al trabajo, que puede agregar entre una a tres horas cada día. (Fuertes, 2004)

El exceso de tareas dentro del horario convenido, conduce también a la fatiga del trabajador que, después de un impulso inicial, tiende a decaer en la calidad o cantidad de su trabajo e involuntariamente, a deteriorar sus

relaciones sociales, tanto con sus compañeros de labor como en su vida familiar y social (Santibáñez et al., 2007).

El perder algunas de sus funciones como ser social quizás sea, a la larga, uno de los costos más duros del estrés laboral. Tener una importante sobrecarga laboral es un factor de estrés substancial ya que el exceso de actividad se vive como una amenaza capaz de desbordar nuestra capacidad de reacción (Castillo, 2006).

Control sobre las actividades laborales:

Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador por los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la posibilidad de que perciba que tiene control sobre los mismos (Daniel, s.f.).

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; pero también el excesivo control y la responsabilidad pueden tener consecuencias negativas (González, 2006).

Consta de los siguientes indicadores:

Sentirse rebasado por la dificultad de las Tareas:

No saber el trabajo que hay que realizar; es una de los factores que genera un mayor desconcierto e inseguridad en el individuo y por tanto crea una situación estresante.

Esa incapacidad puede venir dada por varios factores:

- Puede ser que el empleado no esté bien informado para realizar la tarea asignada o se encuentre incapacitado para realizarla; sin embargo, entre la presión para llevar a cabo un objetivo y la falta de información, llevan a que el estrés puede ir en aumento y causar inconvenientes con el desempeño. Esto se soluciona primero eligiendo correctamente a los candidatos para el puesto de trabajo y segundo dándoles la formación complementaria y continua que se necesite para realizar correctamente el trabajo.
- La falta de preparar esta relación con la facultad de las tareas debido a que al no conocer “nuestro oficio”, o no estar al día de los avances que se producen en nuestro ámbito de trabajo, estaremos con

frecuencia desbordados por los acontecimientos, lo que a su vez será percibido como altamente amenazante y hostil (Fuertes-Carlos, 2004).

Exceso de Esfuerzo y Responsabilidad:

Puede generar mucha tensión y hasta deterioro psíquico: quienes lo padecen se responsabilizan incluso de lo que no les atañe, o se preocupan en exceso por la marcha de su labor, o se consideran imprescindibles (nadie lo es), convencidos de que sin ellos no pueden funcionar bien las cosas (Calle, 2008).

Desgaste emocional:

Este primer síntoma se caracteriza por una pérdida de energía y vitalidad. La persona presenta una fatiga física que va aumentando progresivamente. Poco a poco también percibe un agotamiento psíquico con severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad, etc. En este primer estado los síntomas tienen muchas semejanzas con la depresión, pero va a ser el paso a las otras fases lo que aclara el diagnóstico (Fuertes-Carlos, 2004).

El estrés percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un agotamiento emocional que tiene como consecuencias reacciones individuales (síntomas) como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y

enfermedades somáticas, así como, trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia sus compañeros o personas que atienden, problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes de trabajo. (Preciado, Aldrete-Carme, 2008).

Sus indicadores son:

- **Falta de Motivación:**

Define que la falta de motivación consiste en un desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos. Las causas de la desmotivación son muchas, como podemos mencionar un ambiente de trabajo injusto donde la carga de trabajo sea desigual para empleados del mismo nivel, exceso de presión causada por el estrés del trabajo, mala retribución económica, no reconocer el trabajo realizado, no motivar al empleado. (Altonivel, 2015).

- **Causa de Desmotivación:**

La desmotivación es la consecuencia de múltiples causas que se producen en el seno de la empresa y que tienen unos efectos negativos en un trabajador. La desmotivación es un hecho que ocurre con una frecuencia mayor de la que sería deseable en el ámbito empresarial. Es increíble, lo difícil que resulta motivar, y lo fácil que

es desmotivar a los colaboradores. Muchas veces basta con una simple mala mirada para que un trabajador se desmotive. Por ello, consideramos oportuno dar a conocer las causas más habituales que dan lugar a la desmotivación, con el fin de tratar de evitarlos. Así tenemos: (Urcola, 2008)

Imputables al trabajo:

- * La falta de objetivos.
- * La falta de atractivo de la tarea a de retos.
- * La falta de perspectivas de horizontes profesionales.
- * La desorganización.
- * La rutina.
- * La presión, carga de trabajo.
- * Poco trabajo.
- * El tener que estar mucho tiempo fuera de casa, los viajes, etc.
- * El entorno físico, medio ambiente, etc.

Insatisfacción:

"La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés" (Llaneza & Javier, 2007).

La satisfacción laboral esta negativamente relacionada con los sentimientos de agotamiento emocional y la despersonalización y positivamente con la realización personal en el trabajo. El problema más

acuciante en el estudio de la relación entre el estrés por el trabajo y la satisfacción laboral radica en establecer la direccionalidad de los efectos entre ambas variables. La falta de satisfacción laboral es una consecuencia del estrés (Slipak, 1999).

Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona (Llaneza, 2009).

La insatisfacción laboral se ve reflejada en todos aquellos casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo (Amaya & Arevalo).

- Las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral son:
 - * Salario bajo.
 - * Mala relación con los compañeros o jefes.
 - * Escasa o nulas posibilidades de promoción.
 - * Personas inseguras o incapaces.
 - * Malas condiciones laborales.
 - * Circunstancias personales y laborales.

- Las consecuencias directas de tener empleados desmotivados son:
 - * Costos por absentismo
 - * Baja productividad
 - * Alta rotación de personal

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas deben tratar de que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. (Portillo, Cabrera-Corzo, 2008).

Tensión:

Se siente tensión en el lugar de trabajo cuando no se puede cumplir con las exigencias de las responsabilidades asignadas; es posible que no se pueda llegar a cumplir con el trabajo por razones tales como:

- * La cantidad de tiempo disponible para completar una tarea, no es la suficiente.
- * Las herramientas que tenga para hacer el trabajo, no son las necesarias.
- * Las reglas que haya que seguir.

La tensión laboral, que es una forma de estrés psicológico, está definido por un trabajo exigente pero con poca capacidad de toma de decisiones u oportunidades para utilizar la creatividad o las habilidades personales. Los trabajos que más tensión causan son los que exigen mucho del trabajador,

pero le dan muy poco control de cómo hacer el trabajo. Uno responde a la tensión de diferentes maneras, con la frustrado y enojado. (Portillo, et al, 2008)

Agotamiento:

Menciona que el agotamiento físico tiene más fácil solución que el psíquico. Basta, por lo general, con descansar lo suficiente para poder salir del agotamiento físico. Quienes se ven afectados por la fatiga física suelen reponerse con el descanso del fin de semana, salvo que la fatiga haya sido tan intensa como para provocar la extenuación, en cuyo caso también se habrá dado un alto nivel de estrés. El exceso de tensión que produce fatiga psíquica renuente, la sobrecarga y, en suma, el estrés, llegan a generar apatía, falta de vitalidad y una energía provocada por melancolía o depresión. (Calle, 2008)

No olvidemos que la mayoría de las personas realizan trabajos que no les gustan o incluso detestan, en ambientes poco gratos y con unas relaciones interpersonales donde no se dan ni la mutua confianza ni la cooperación recíproca. Pero ni que decir tiene que la personalidad del empleado y sus actitudes mentales le permitirán adaptarse mejor o peor, sentirse más o menos integrado, tener una mayor capacidad para fluir sin generar conflictos innecesarios o, por el contrario, provocar todo tipo de tensiones que afectarán tanto a los demás como a él mismo (Castillo, 2006).

La fatiga psíquica, la tensión sobredimensionada y el estrés también aparecen por realizar trabajos intensos y rutinarios, así como falta de organización en las labores que se llevan a cabo, o por verse asaltado por pensamientos obsesivos sobre asuntos laborales, o por la incapacidad para desconectar del trabajo cuando termina la jornada laboral, o por tener que asumir tareas que uno detesta o para las que no se considera lo suficientemente capacitado (esto genera mucha tensión psíquica, angustia, miedo al fracaso, sentimientos de zozobra, baja autoestima y autoculpabilización). El riesgo de estrés aumenta cuando durante un periodo de tiempo prolongado hay que hacer frente a un exceso de trabajo, lo que incrementa el desgaste de los recursos psicosomáticos y genera la sensación de que siempre queda algo pendiente, con la subsiguiente angustia. Quienes padecen esta situación se muestra irritables, incluso irascibles y de pésimo humor, y se enfurecen con facilidad (Castillo, 2006).

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución:

Insatisfacción por el reconocimiento laboral:

Todos los seres humanos poseemos una necesidad fundamental de reconocimiento por parte de los demás. Necesitamos que acepten nuestra presencia, que nos acepten como personas, con fortalezas, debilidades y aspiraciones. Parte del bienestar personal y emocional del ser humano está dado por el grado de aceptación que logremos de los demás (Messing, 2009).

Cuando el ser humano realiza una tarea, espera, como es lógico, el estímulo, la aceptación y el agradecimiento de los demás, pero es muy deprimente no ser reconocido. El reconocimiento permite bienestar emocional. Las personas necesitamos saber si lo que hacemos está bien o mal. Los jefes deberían alentar a sus empleados con frases tipo: “Lo has hecho muy bien”, “vas por el buen camino”, “perfecto”, “da gusto trabajar contigo”, “eres de lo mejorcito que hay por aquí”, entre otras frases. La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede ser una de las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.

Apoyo Institucional:

La indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo; tanto la ausencia de liderazgo como la existencia de uno inadecuado es un foco de conflicto seguro. El modelo de líder organizativo sería el más útil dentro de los ámbitos laborales, ya que los otros tipos de liderazgo (carismático, autoritario), pueden ser también foco de conflictos

al entender el mando de forma muy peculiar y distinta (Fuertes-Carlos, 2004).

FACTORES DEL ESTRÉS

Según Cary L. y Cooper (1991). Existen tres categorías o factores potenciales de estrés:

Factores Ambientales:

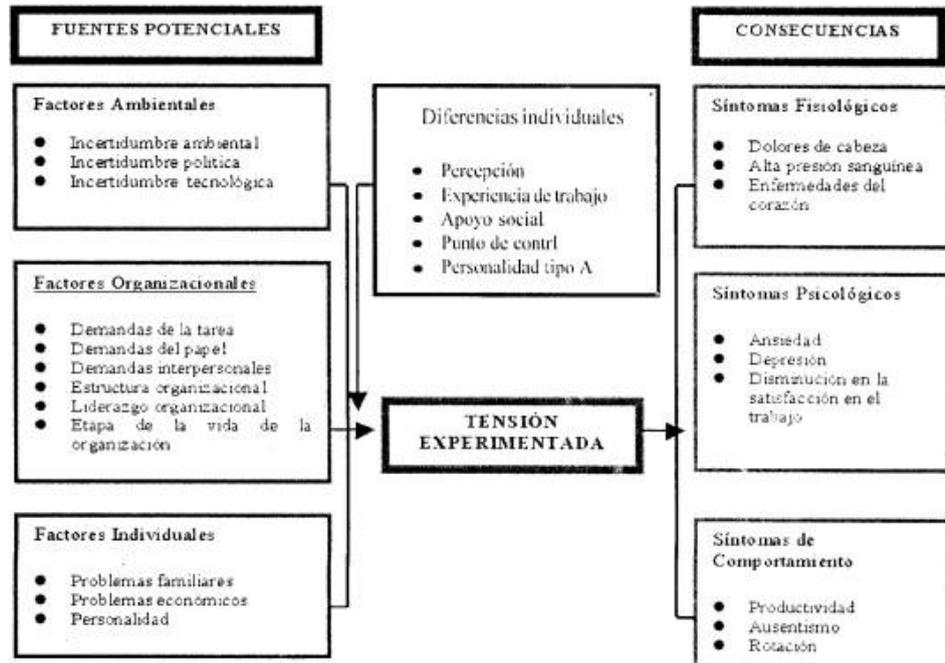
- * Las incertidumbres económicas: ante cambios en las políticas económicas de un país provocan desconcierto e inseguridad económica y causan angustia en el individuo.
- * Las recesiones también aumentan el grado de estrés, el desempleo, recortes salariales, entre otros.
- * Las incertidumbres políticas, por cambios en los sistemas y amenazas políticas provocando tensiones, debido al tipo de régimen establecido en ciertos países.
- * Incertidumbre tecnológica, como innovaciones y automatizaciones, constituyen una amenaza para las personas que presentan tensión por no poseer las habilidades o experiencias necesarias.

Factores Organizacionales:

En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés, por ello resulta importante clasificar a estos factores con base a las tareas, al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

Factores Individuales:

Las experiencias y problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabaja, puede influir negativamente en el trabajo, entre estos factores están: los problemas familiares, económicos, personales y las características inherentes a la personalidad.



Fuente: C. L. Cooper y R. Payne. “Stress at Work”, 1978.

CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES POR ORDEN DEL ESTRÉS:

Es evidente que el grado de estrés que generan los empleados varía muchísimo. Por ejemplo, los médicos, los gerentes y los supervisores, quienes en sus trabajos están sometidos relativamente a estrés.

Dividen a las ocupaciones en cuatro categorías, empleos activos, empleos de poca tensión, empleos pasivos y empleos de mucha tensión. (Steven & Sauter, s.f.)

Los empleos Activo:

Ejercen mucha presión para el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero en parte están sujetos a la discreción, libertad de acción del empleado. Por ejemplo: los médicos, ingenieros ejecutivos y otros.

Los empleos de poca Tensión:

No impone grandes demandas a las personas y concedan un mayor espacio para tomar decisiones, los profesores de nivel básico y artistas exitosos están en esta categoría.

Empleos Pasivos:

Combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender y tomar decisiones. Estos empleos casi no tienen espacios para las innovaciones, ejemplo, los empleados de almacén y despacho.

Empleados de gran Tensión:

Implica mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones. Suelen tener horarios largos, requieren seguir procedimientos rígidos y no tienen mucho espacio para tomar descansos ni tiempo libre

para las necesidades personales. Los trabajadores de líneas de montaje y operadores.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL:

Según, La Evaluación y las Medidas de control de Estrés (s.f.) las consecuencias son las siguientes:

Consecuencias sobre la Salud:

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- * Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- * Capacidad que tenga el trabajador para controlar la situación.
- * Preparación del trabajador para poder enfrentarse a los problemas.
- * Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.

Tiempo que se tarde en reaccionar, bien porque no se reconozca la sintomatología (carencia de información), bien por temor a evidenciarla, tanto por razones personales (miedos a mostrar debilidad ante los demás) como laborales (temor a sufrir consecuencias negativas).

Consecuencias para la Empresa:

También se produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas

al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.

El nivel de estrés de una empresa no es más que la suma total de los niveles de estrés de todos sus empleados. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, generando un estrés positivo.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las empresas aparecerían:

- * Disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido.
- * Falta de cooperación entre compañeros.
- * Aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- * Rotación del personal.
- * Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- * Aumento del absentismo.

FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL:

Estresores del ambiente físico:

Como afirma Adrian Furnam (2001), inevitablemente algunos trabajos deben desempeñarse en condiciones difíciles y desagradables como temperaturas extremas, (calor o frío) elevados niveles de ruido, hacinamiento, poca luz o maquinaria antigua o ineficiente. Estas características desagradables como el ruido son más estresantes cuando

resultan impredecibles, incontrolables y excesivas. Entre los que se encuentran:

La iluminación: no es lo mismo trabajar en el turno nocturno que en el día.

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 con temperaturas extremas, calor y frío pueden causar un discomfort en el trabajador.

Peso: en los profesionales que han de trabajar en almacenes cargando y descargando mercancías, el cansancio puede duplicarse.

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, va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

La carga mental del trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

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.

Estresores de la Organización:

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol: Ocurre cuando hay deferencias 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 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 en forma importante.

La jornada de trabajo excesivo: 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 la mañana o tarde y por

tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental 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 percibe apoyo social y del a organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

Promoción y desarrollo profesional: Si las aspiraciones profesionales corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se genera una profunda frustración apareciendo el estrés. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros.

DIMENSIONES DENTRO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las dimensiones de la satisfacción laboral como afirma Ore, (2005) son las siguientes:

A.- Con en el trabajo en general:

La satisfacción general en la comunidad educativa, se refiere cuando los docentes o todo el personal de la institución están bastante satisfechos con su trabajo en los centros, por lo global de su ámbito, Se sentirán satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea

también porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación.

Se tiene que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. Dentro de este aspecto se consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción con el trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son:

- 1.- Sus valores.
- 2.- El diseño del puesto acorde a sus habilidades,
- 3.- las recompensas definidas considerando sus valores.

Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

B.- Con el ambiente físico del trabajo:

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el

hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

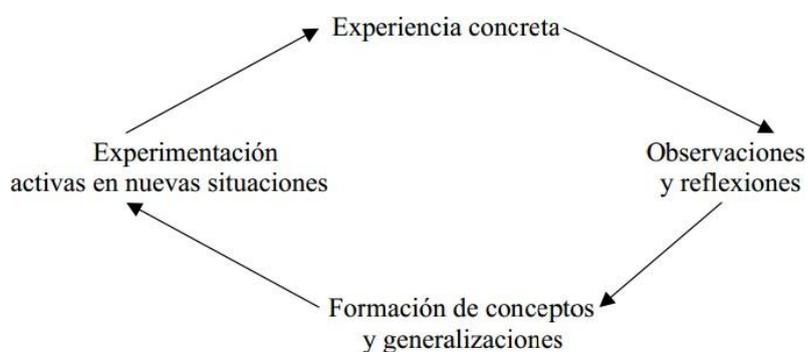
C.- Con la forma en que se realiza su trabajo:

El ámbito de los valores laborales parece asistirse a una valorización creciente de la expresividad e individualidad, lo que significa que la actividad de gestión de una escuela presupone una creciente implicación del individuo.

Dentro de la institución se deben mantener una actitud reflexiva y autónomo para garantizar que los altos directivos se involucren en la búsqueda de conocimientos y, en un proceso de desarrollo profesional, que implica una actitud permanente de análisis reflexivo, en el sentido de cambiar decisiones, ajustar sus procedimientos y actualizar los conocimientos que las situaciones concretas van requiriendo, para poder vivenciar, un sentimiento de satisfacción y placer de su profesión.

De este modo, el pleno ejercicio de una profesión, que se desea promover un bienestar, presupone la necesidad de que el gestor escolar haga una reflexión sobre los papeles que desempeña, analizar sus prácticas en base a los diversos conocimientos que tiene y cuestionar la eficiencia de la acción que desarrolla, en el sentido de ajustar los procesos y los resultados, los puntos débiles y fuertes, la diversidad y los contextos de acción, a través de daciones fundamentadas.

Antúnez (1993) presenta un modelo de formación de cargos directivos para “el uso racional del tiempo personal del directivo” donde “las personas pueden beneficiarse de la reflexión sistemática sobre su propia practica formulando, reformulando o consolidando lo que hacen y como hacen su trabajo”.



Asegurando que los altos directivos deben realizar, necesariamente, una forma de “viaje interior” para que , cada vez más, su formación (y la de su equipo de colaboradores) sea encargada no solo una etapa escolar, institucional u organizada de adquisición de conocimiento fundamentales, técnicos y de competencias, sino también como un proceso continuo (o de

transformación), apoyando en momentos de reorganización y de evaluación, que sustenta un proyecto de realización personal y de desarrollo profesional.

Es un proceso que necesita de tiempo. Un tiempo para rehacer identidades, para acomodar innovaciones, para asimilar el proceso de formación en una experiencia de desarrollo, el placer de pensar, de aprender, de compartir y emprender.

D.- Con las oportunidades de desarrollo:

Dentro de las organizaciones las sociedades actuales exigen la estructuración de las competencias cognoscitivas, técnicas y relacionales (indisociablemente ligadas a las emocionales) para cada individuo, que aprenda (o quiera aprender) a convivir convenientemente con el cambio, procurando darle un sentido e integrarlo en su proyecto personal y profesional, de forma que pueda responder adecuadamente a las exigencias de un nuevo saber impuesto por la contemporaneidad, que apela cada vez más a la capacidad de autonomía, de implicación y de responsabilidad personal.

La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes.

E.- La relación subordinado - supervisor:

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí, en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House & Mitchell, 1974).

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

F.- Con la remuneración:

La profesionalización de la gestión del sistema retributivo tiene dos objetivos claros: Aumentar la efectividad de la retribución como herramienta para atraer, retener, motivar, comunicar objetivos, orientaciones estratégicas y valores corporativos, e incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al salario reduciendo la conflictividad laboral relacionada con este tema. Teniendo como factores

relacionados con la retribución: la competitividad externa, claridad-coherencia y rigor, equidad interna y satisfacción de necesidades.

1.4.3 MATRIZ DE OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:

VARIABLES:

Variable Independiente:

Estrés Laboral

Variable Dependiente:

Satisfacción Laboral

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016</p>	<p>¿De qué manera el Estrés Laboral influye en la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016?</p>	<p>El estrés laboral incide significativamente en el nivel de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.</p>	<p>Determinar la incidencia del Estrés Laboral en la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.</p>	<p>Analizar y determinar qué los factores provocan el Estrés Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.</p>
				<p>Analizar y determinar el nivel de satisfacción laboral que muestra la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.</p>
				<p>Determinar el grado de relación del estrés laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Estrés Laboral	Es un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades, control de actividades	¿Siento que se me acumula el trabajo?
				¿Trabajo horas extras?
		Exceso de esfuerzo y responsabilidad	Responsabilidad	¿Mi trabajo me demanda mucho esfuerzo?
				¿La acumulación de trabajo no me permite cumplir a tiempo con mis trabajo?
		Desgaste emocional	Rutina	¿Me aburre realizar las mismas actividades a diario?
				¿Los jefes mantienen la misma actitud pasiva en la oficina?
		Insatisfacción laboral	Ansiedad, frustración	¿Me genera ansiedad tener que realizar las mismas actividades a diario?
				¿Tengo las ganas de buscar otro empleo diferente a lo que realizo?
				¿No se cumplen los plazos establecidos para la documentación que se maneja en la oficina?
		Tensión	Trabajo exigente, Creatividad	¿Se acumula el trabajo en la oficina por la demora en el trámite de los documentos?
				¿Mi jefe inmediato requiere con frecuencia los trabajos encomendados con muy corto tiempo?
				¿En el desarrollo de mis actividades me permite crear nuevas formas de realizarlas?
		Agotamiento	Fatiga, descanso	¿Me genera fatiga las largas horas que paso para cumplir mis labores?
				¿La cantidad de trabajo acumulado no permite tomar pequeños descansos?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Desempeño Laboral	La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo. Es la sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características	Con el trabajo en general	Calidad percibida	¿El trabajo que realiza lo hace midiendo la calidad del resultado?
				¿La percepción de mi trabajo que mantiene mi jefe es buena?
			Relaciones humanas	¿El trato entre compañeros de trabajo es cordial?
				¿Se realizan las actividades en estricta coordinación?
		Ambiente físico del trabajo	Incentivos	¿La oficina es adecuada para realizar mi trabajo?
				¿Me proporcionan los materiales para realizar adecuadamente mis labores?
		Forma de realizar su trabajo	Eficiencia	¿Las funciones desempeñadas se realizan tomando en consideración los costos a los que se incurren?
				¿Se busca emplear menores recursos para lograr nuestros objetivos?
			Recursos adecuados	¿La entidad nos proporciona los materiales necesarios para el desempeño de nuestra función?
				¿Los materiales y equipos son adecuados para mis actividades diarias?
		Oportunidades de desarrollo	Capacitación	¿La entidad nos brinda capacitación constante?
				¿Los costos de las capacitaciones son asumidas por la entidad?
Ascensos	¿La entidad genera opciones de poder ascender a un puesto superior?			
	¿La entidad ofrece ascensos con frecuencia?			

		Relación subordinado-supervisor	Trato	¿El trato con mi jefe inmediato es muy amable?
				¿Si me solicitan apoyo, lo realizo con el mayor agrado?
			Objetivos	¿En mi área generamos objetivos a corto plazo?
				¿Realizamos la evaluación de nuestros objetivos para volver a trazarnos nuevos objetivos?
		Remuneración	Sueldo	¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo?
				¿Me gustaría que me incrementen mis sueldo por el trabajo que desarrollo?
			Incentivos	¿Nos otorgan incentivos por cumplimiento de metas?
				¿Genero mayor productividad para recibir incentivos como recompensa?

1.5. HIPÓTESIS:

El estrés laboral incide significativamente en el nivel de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.

1.6. OBJETIVOS:

1.6.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la incidencia del Estrés Laboral en la Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a. Analizar y determinar qué los factores provocan el Estrés Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.
- b. Analizar y determinar el nivel de satisfacción laboral que muestra la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.
- c. Determinar el grado de relación del estrés laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016.

II. METODOLOGÍA:

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Tipo:

Descriptivo, no experimental, de corte transversal; es decir, no se va a manipular las variables de estudio.

* Diseño:

El diseño es correlacional.



Donde:

M : Muestra

O_x : Variable independiente.

O_y : Variable dependiente.

* Técnica de contrastación:

Para realizar la contrastación, se utilizará la prueba estadística del chi cuadrado, por lo que se utilizará el software SPSS, en su versión 22.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población está conformada por los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Ancash, el cual asciende a 175 colaboradores.

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Donde:

N = Número de trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash.

Z = 1.96 = para un nivel de confianza del 95%

E = 5 % = Error Estándar

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

El proyecto de investigación operará con el tamaño óptimo de la muestra determinada como sigue:

Tamaño inicial o sin ajustes:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(175)}{(0.05)^2(175-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{168.07}{1.3954} = 120.4457 \approx 120$$

Tamaño definitivo de la muestra, o muestra ajustada:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$
$$n = \frac{120}{1 + \frac{120 - 1}{175}} = \frac{120}{1.68} = 71.4285 \approx 71$$

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

Para la recolección de datos se utilizó:

- Técnica: Encuesta.
- Herramienta: Cuestionario

Para obtener los datos requeridos se utilizará la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conteniendo preguntas formuladas a los colaboradores de la unidad de análisis.

Técnica de recolección de datos y evaluación de confiabilidad:

Para desarrollar el procesamiento de la información se realizó el análisis del contenido de la información recabada con la encuesta que posteriormente se procesó al SPSS versión 22.

El cuestionario contempló tres secciones. La primera de destinó a recoger información de datos generales de los encuestados. La segunda se conformó 36 ítems en escala tipo Likert.

2.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

La información recopilada, de cada una de las encuestas se analizaron a través el análisis estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22, luego se construyeron las tablas lo que nos permitieron el análisis correspondiente y la comprobación de la hipótesis, determinando la relación de las variables.

Validación del Instrumento:

Para validar el instrumento se sometió a juicio de experto, quienes nos dieron su opinión y aprobación permitiendo realizar los ajustes necesarios. Una vez realizadas las correcciones se redactó la versión definitiva.

Confiabilidad del Instrumento:

En lo que respecta al grado de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba a los trabajadores, a fin de aplicar la prueba Alpha de Cronbach en el SPSS.

Este indicador establece que un instrumento es válido y confiable cuando se determinar un valor de 0,70 como mínimo. (Nunnally, 1978)

En lo que respecta al grado de confiabilidad del instrumento se obtuvo 0.725 lo cual nos indicaba que tenía una alta confiabilidad para poder continuar con el tratamiento estadístico.

III.- RESULTADOS:

Sexo

Tabla N° 01

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según sexo

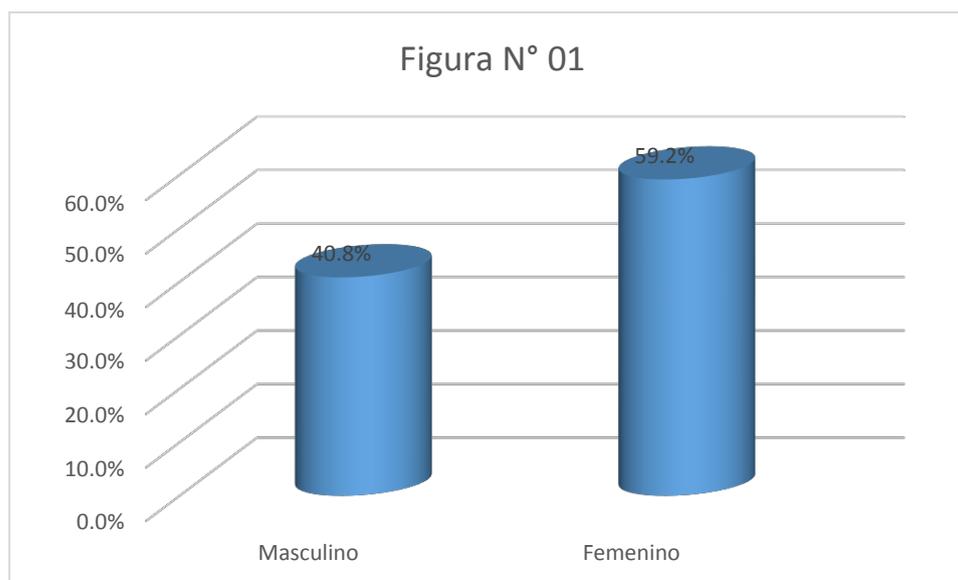
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	29	40.8%	40.8%
Femenino	42	59.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 01

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según sexo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De la tabla N° 01 y figura N° 01 se desprende que, según la distribución de género, encontramos que el porcentaje de trabajadores según género es: femenino con un 59.2%; mientras que el masculino alcanza el 40.8%.

Edad

Tabla N° 2

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según Edad

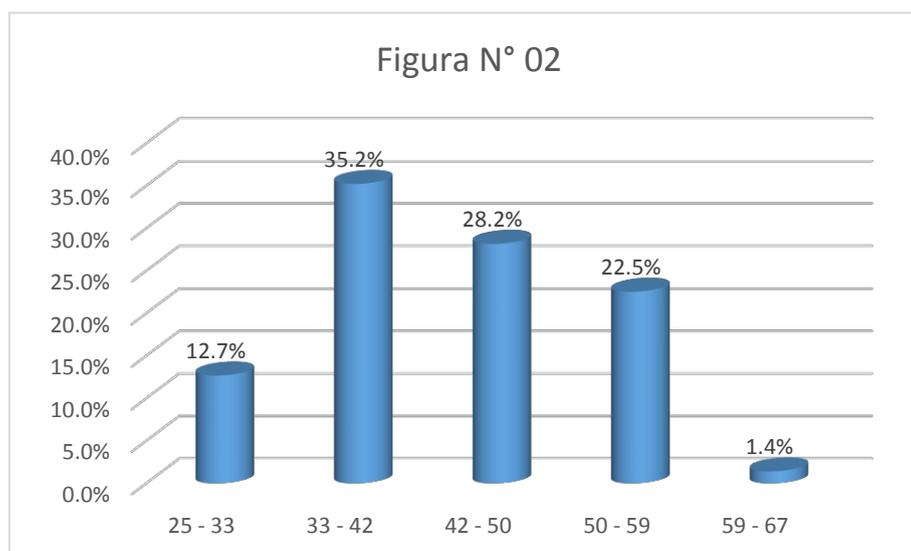
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
25 - 33	9	12.7%	12.7%
33 - 42	25	35.2%	47.9%
42 - 50	20	28.2%	76.1%
50 - 59	16	22.5%	98.6%
59 - 67	1	1.4%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 02

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según Edad



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De la tabla N° 02 y figura N° 02 se desprende que, bajo los intervalos realizados, se observa que la edad mínima de los contribuyentes en el presente estudio es de 25 años; mientras que la edad máxima es de 67 años respectivamente; encontrando el mayor porcentaje de 35.2% en el intervalo 33-42 y 42-50; y el menor con un 1.4% el intervalo 59 – 67 años.

Nivel de Instrucción

Tabla N° 03

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según Nivel de Instrucción

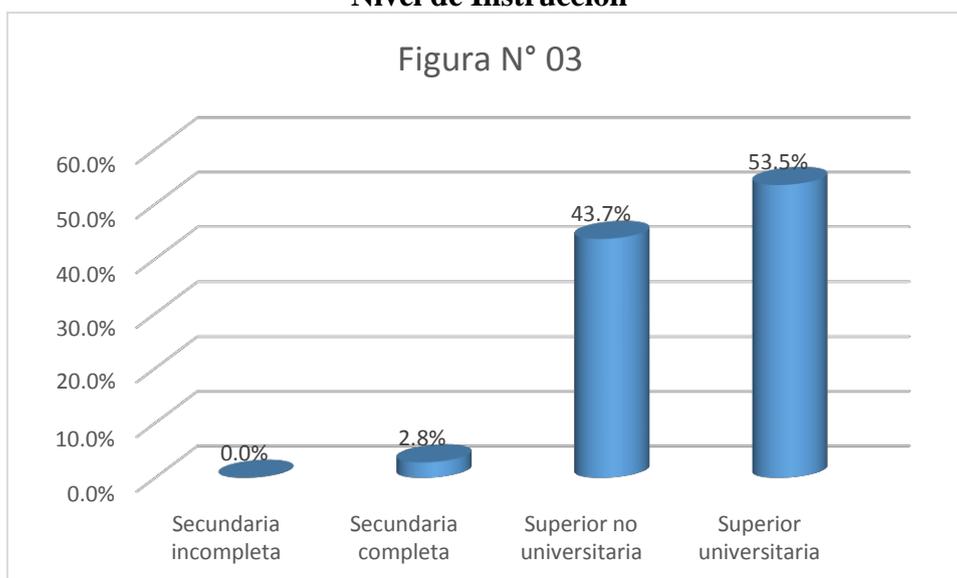
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria incompleta	0	0.0%	0.0%
Secundaria completa	2	2.8%	2.8%
Superior no universitaria	31	43.7%	46.5%
Superior universitaria	38	53.5%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 03

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según Nivel de Instrucción



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

El 53.5% de la muestra de trabajadores de la entidad, tiene como nivel de instrucción el nivel superior universitaria, el 43.7% tiene el nivel superior no universitaria; mientras que en el nivel secundaria completa alcanza un 2.8%; en tanto que en el nivel secundario incompleta no se encuentra ninguno.

¿Siento que se me acumula el trabajo?

Tabla N° 04

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según acumulación de trabajo

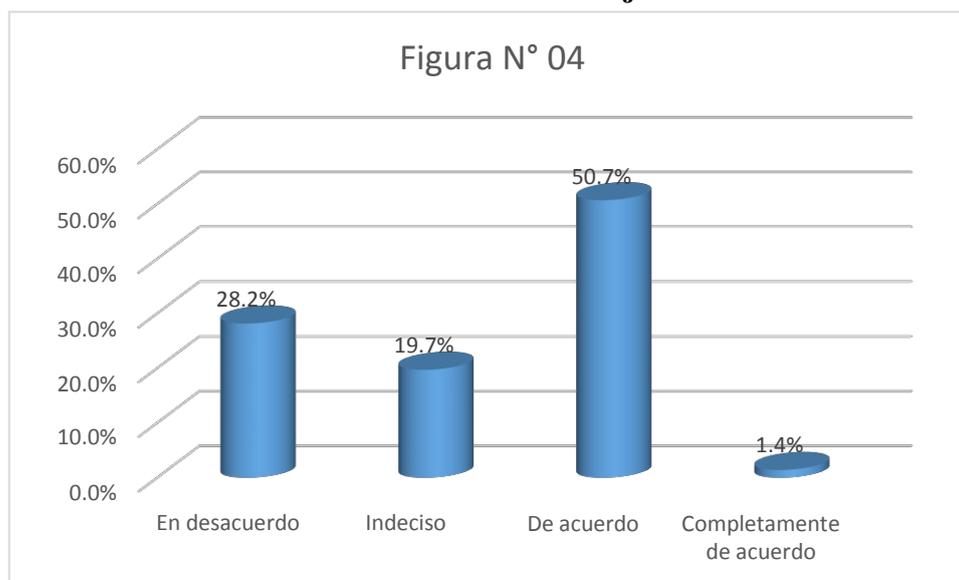
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	28.2%	28.2%
Indeciso	14	19.7%	47.9%
De acuerdo	36	50.7%	98.6%
Completamente de acuerdo	1	1.4%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Julissa Espinoza Huaranga.

Figura N° 04

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según acumulación de trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 04 y figura N° 04, el 50.7% se encuentran de acuerdo con sentir que el trabajo se le acumula, el 28.2% está en desacuerdo, el 19.7% se muestra indeciso, mientras que un 1.4% se muestra completamente de acuerdo.

¿Trabajo horas extras?

Tabla N° 05

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según horas extras

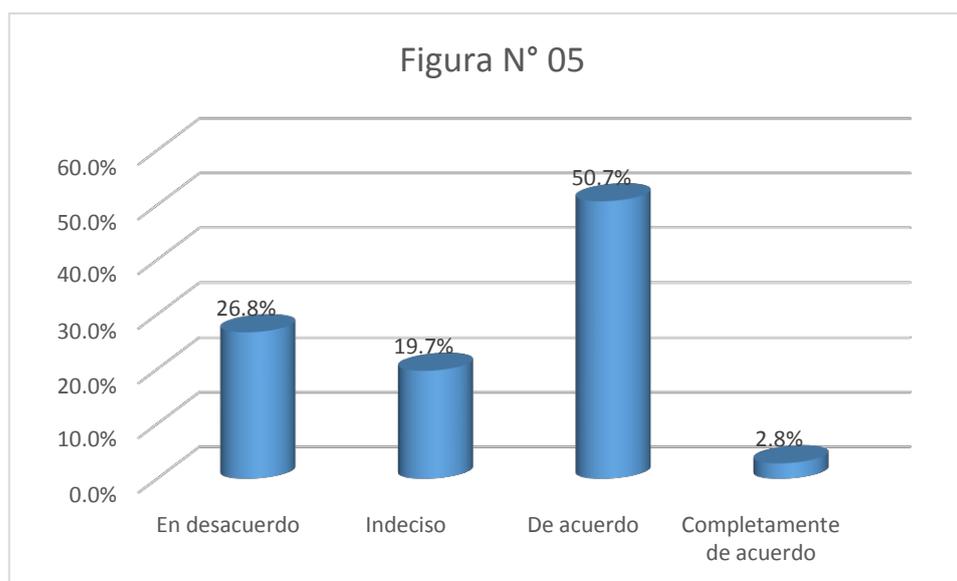
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	19	26.8%	26.8%
Indeciso	14	19.7%	46.5%
De acuerdo	36	50.7%	97.2%
Completamente de acuerdo	2	2.8%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 05

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según horas extras



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 05 y figura N° 05, el 50.7% se encuentran de acuerdo con manifestar que trabajan horas extras, el 26.8% se encuentra en desacuerdo, el 19.7% se muestra indeciso y un 2.8% se encuentra completamente de acuerdo.

¿Mi trabajo me demanda mucho esfuerzo?

Tabla N° 06

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según demanda de esfuerzo para realizar su trabajo

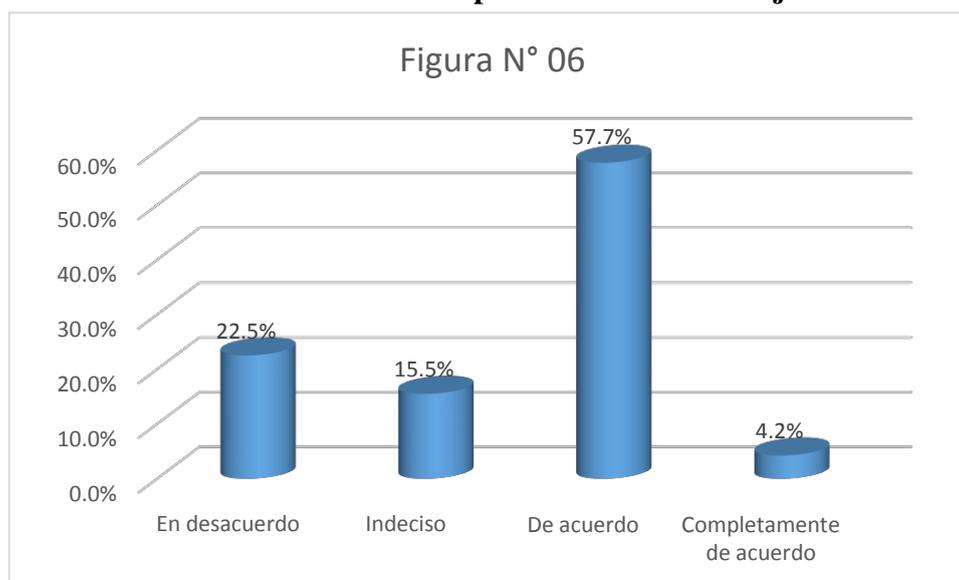
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	16	22.5%	22.5%
Indeciso	11	15.5%	38.0%
De acuerdo	41	57.7%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 06

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según demanda de esfuerzo para realizar su trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 06 y figura N° 06, el 57.7% se encuentran de acuerdo con que su trabajo le demanda mucho esfuerzo, el 22.5% refiere estar en desacuerdo, el 15.5% se muestra indeciso; mientras que un 4.2% se encuentran completamente de acuerdo.

¿La acumulación de trabajo no me permite cumplir a tiempo con mi trabajo?

Tabla N° 07

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según cumplimiento de trabajo por acumulación de trabajo

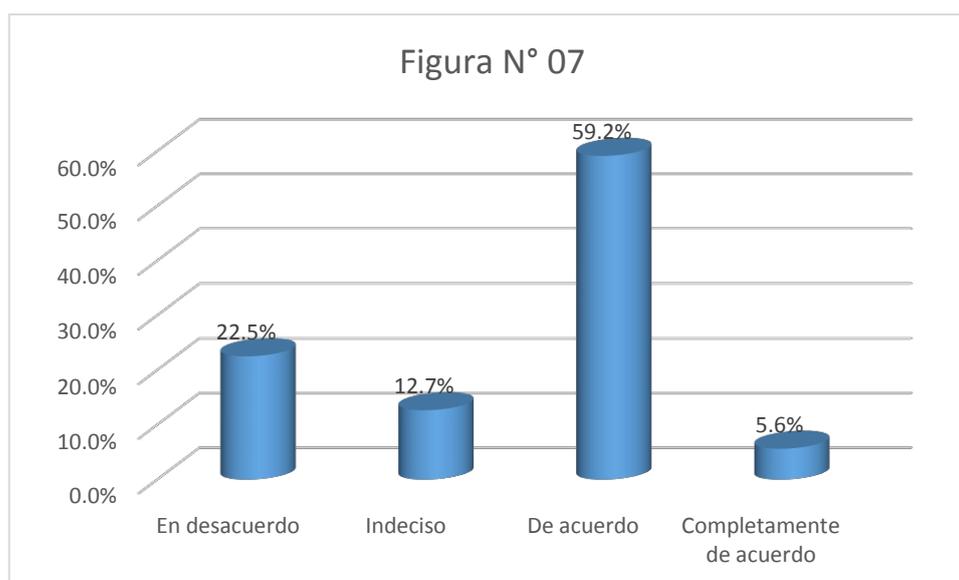
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	16	22.5%	22.5%
Indeciso	9	12.7%	35.2%
De acuerdo	42	59.2%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 07

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según cumplimiento de trabajo por acumulación de trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 07 y figura N° 07, el 59.2% se encuentran de acuerdo con que la acumulación del trabajo no le permite cumplir a tiempo sus trabajos, el 22.5% se encuentra en desacuerdo, un 12.7% está muestra indeciso, mientras que un 5.6% se muestra completamente de acuerdo.

¿Me aburre realizar las mismas actividades a diario?

Tabla N° 08

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según aburrimiento en las actividades

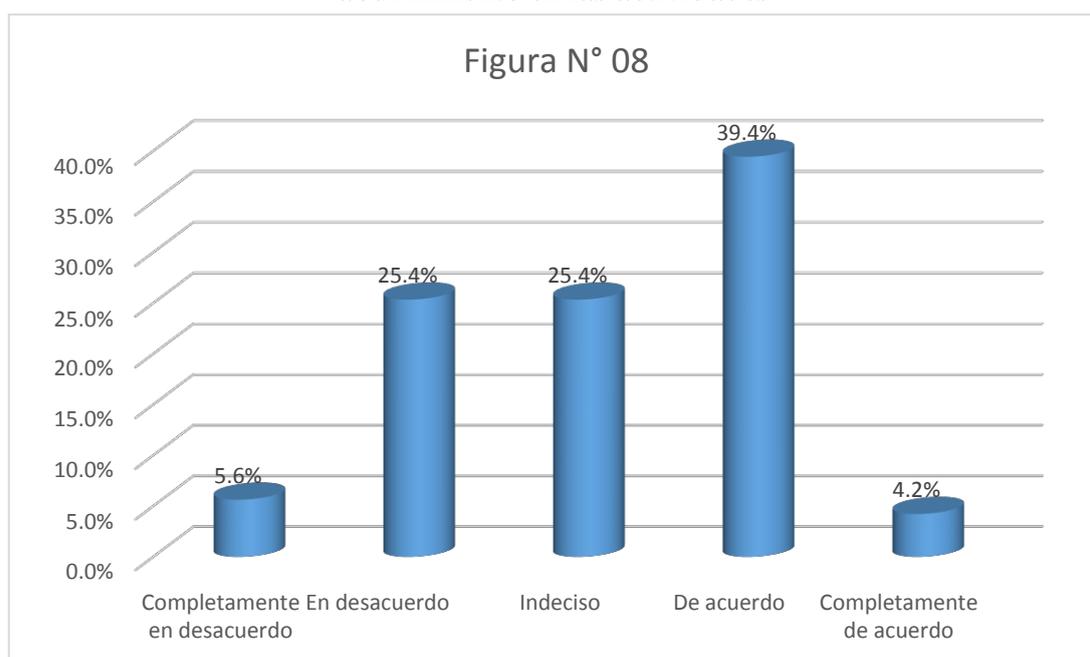
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	18	25.4%	31.0%
Indeciso	18	25.4%	56.3%
De acuerdo	28	39.4%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 08

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según aburrimiento en las actividades



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 08 y figura N° 08, el 39.4% se encuentran de acuerdo con que se aburren realizar las mismas actividades a diario, el 25.4% muestra indecisión, el 25.4% refiere estar en desacuerdo, el 5.6% se encuentra completamente en desacuerdo, mientras que un 4.2% se muestra completamente de acuerdo.

¿Los jefes mantienen la misma actitud pasiva en la oficina?

Tabla N° 09

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según actitud pasiva de los jefes

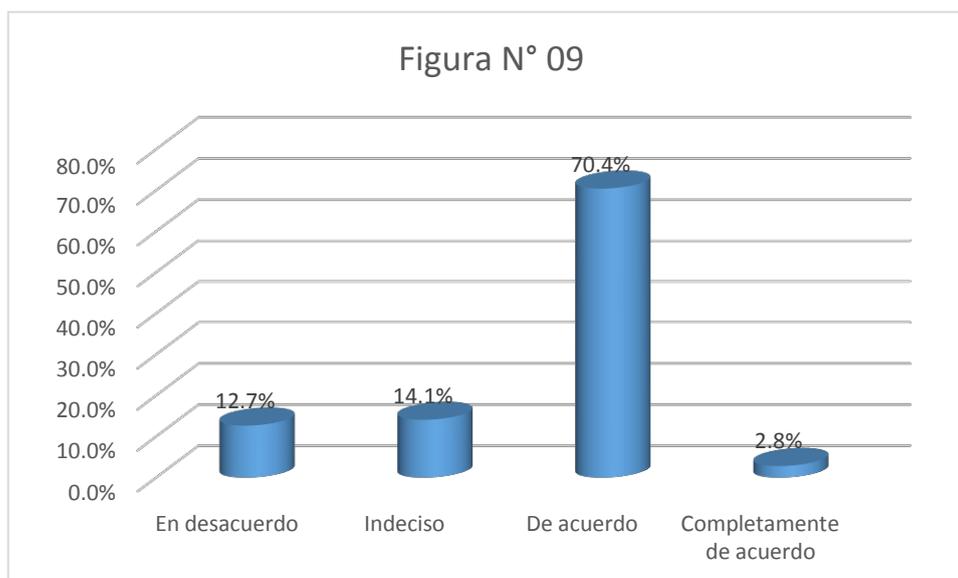
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	12.7%	12.7%
Indeciso	10	14.1%	26.8%
De acuerdo	50	70.4%	97.2%
Completamente de acuerdo	2	2.8%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 09

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según actitud pasiva de los jefes



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 09 y figura N° 09, el 70.4% está de acuerdo con manifestar que su jefe mantiene una actitud pasiva, el 14.1% se muestra indeciso, el 12.7% se muestra en desacuerdo, en tanto que un 2.8% se muestra completamente de acuerdo.

¿Me genera ansiedad tener que realizar las mismas actividades a diario?

Tabla N° 10

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de ansiedad por realizar las mismas actividades

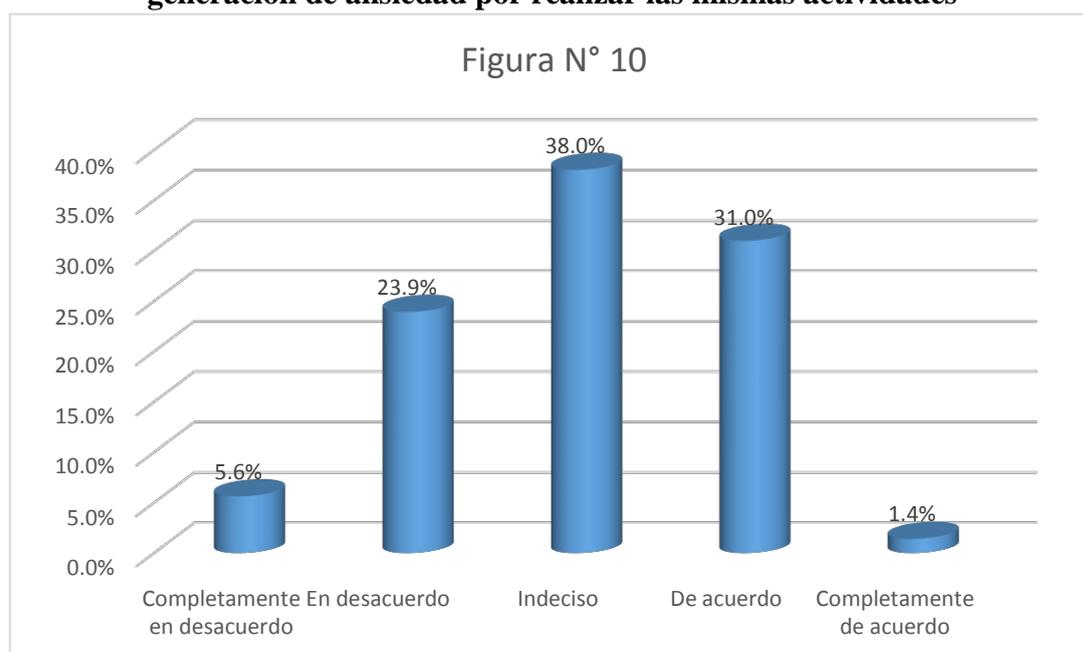
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	17	23.9%	29.6%
Indeciso	27	38.0%	67.6%
De acuerdo	22	31.0%	98.6%
Completamente de acuerdo	1	1.4%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 10

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de ansiedad por realizar las mismas actividades



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 10 y figura N° 10, el 38% se muestra indeciso con que realizar las mismas actividades le genera ansiedad, el 31% refiere estar de acuerdo, el 23.9% está de acuerdo, un 5.6% se encuentra completamente en desacuerdo y un 1.4% se encuentran completamente de acuerdo.

¿Tengo las ganas de buscar otro empleo diferente a lo que realizo?

Tabla N° 11

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según búsqueda de otro empleo diferente

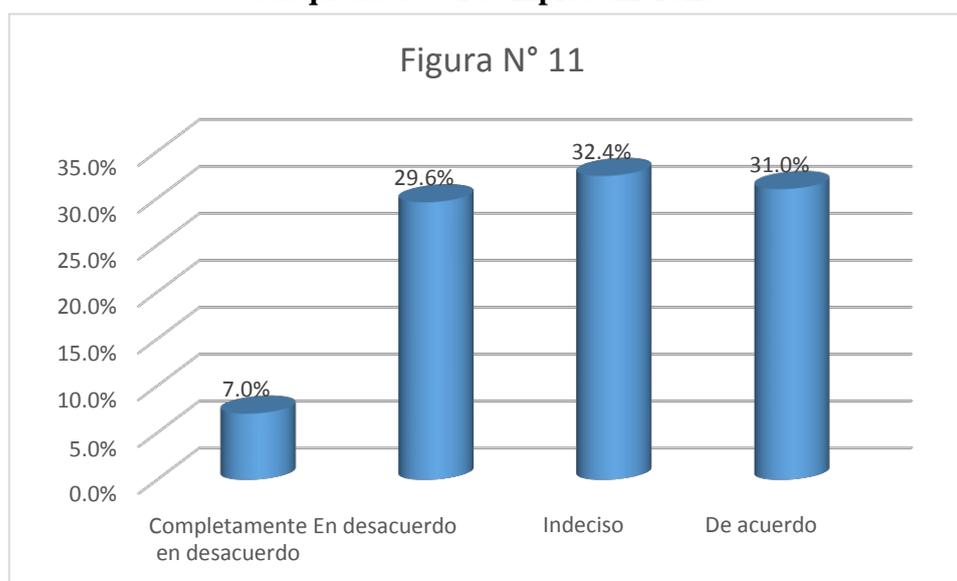
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	5	7.0%	7.0%
En desacuerdo	21	29.6%	36.6%
Indeciso	23	32.4%	69.0%
De acuerdo	22	31.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 11

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según búsqueda de otro empleo diferente



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 11 y figura N° 11, el 32.4% muestra indecisión con que siente las ganas de buscar otro empleo, el 31% se muestra de acuerdo, mientras que un 29.6% se encuentra en desacuerdo, y sólo un 7% está completamente en desacuerdo.

¿No se cumplen los plazos establecidos para la documentación que se maneja en la oficina?

Tabla N° 12

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según incumplimiento de plazos para la documentación

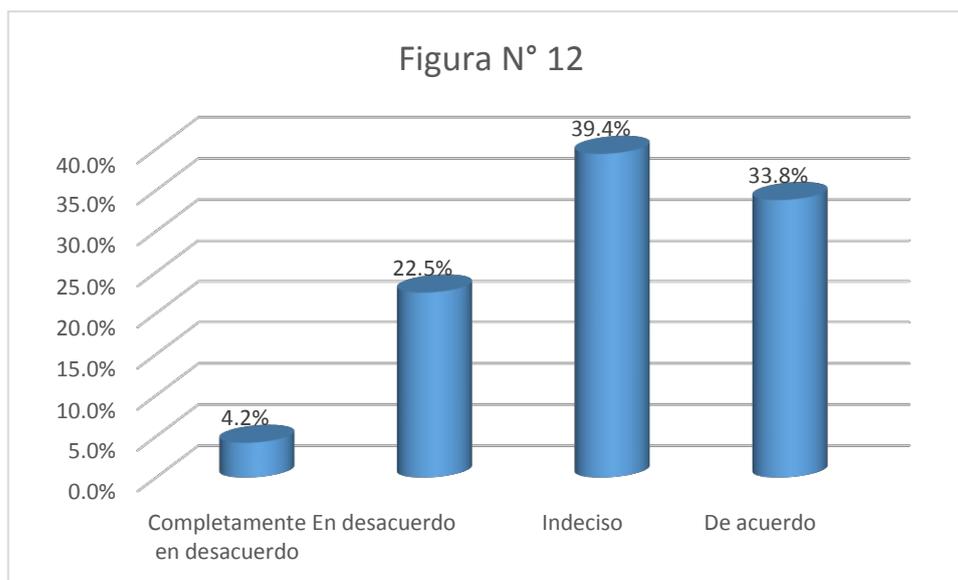
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	16	22.5%	26.8%
Indeciso	28	39.4%	66.2%
De acuerdo	24	33.8%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 12

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según incumplimiento de plazos para la documentación



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 12 y figura N° 12, el 39.4% muestra indecisión con que la documentación no cumple con los plazos establecidos, el 33.8% se encuentra de acuerdo, un 22.5% se muestra en desacuerdo; mientras que un 4.2% se muestra completamente en desacuerdo.

**¿Se acumula el trabajo en la oficina por la demora en el trámite de los documentos?
Tabla N° 13**

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según acumulación de trabajo por demora en trámites

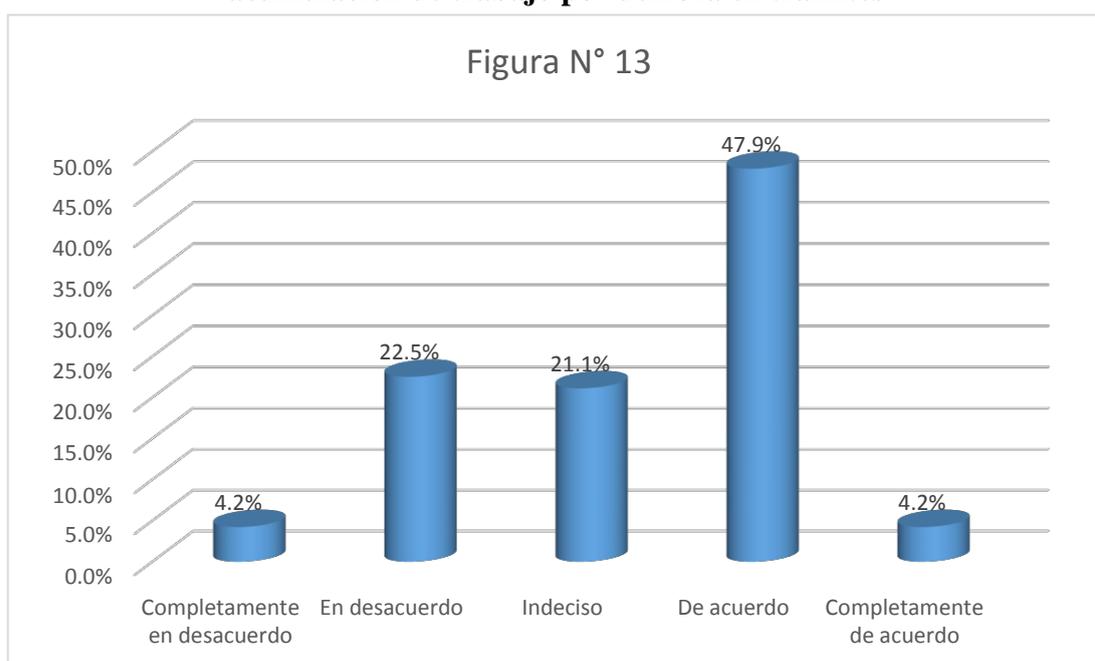
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	16	22.5%	26.8%
Indeciso	15	21.1%	47.9%
De acuerdo	34	47.9%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 13

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según acumulación de trabajo por demora en trámites



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 13 y figura N° 13, el 47.9% está de acuerdo con que se acumula el trabajo en la oficina por la demora en el trámite, el 22.5% se muestra en desacuerdo, el 21.1% se muestra indeciso, un 4.2% se encuentra completamente en desacuerdo y un 4.2% está completamente en acuerdo.

¿Mi jefe inmediato requiere con frecuencia los trabajos encomendados con muy corto tiempo?

Tabla N° 14

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según requerimiento de trabajos encomendados en corto tiempo

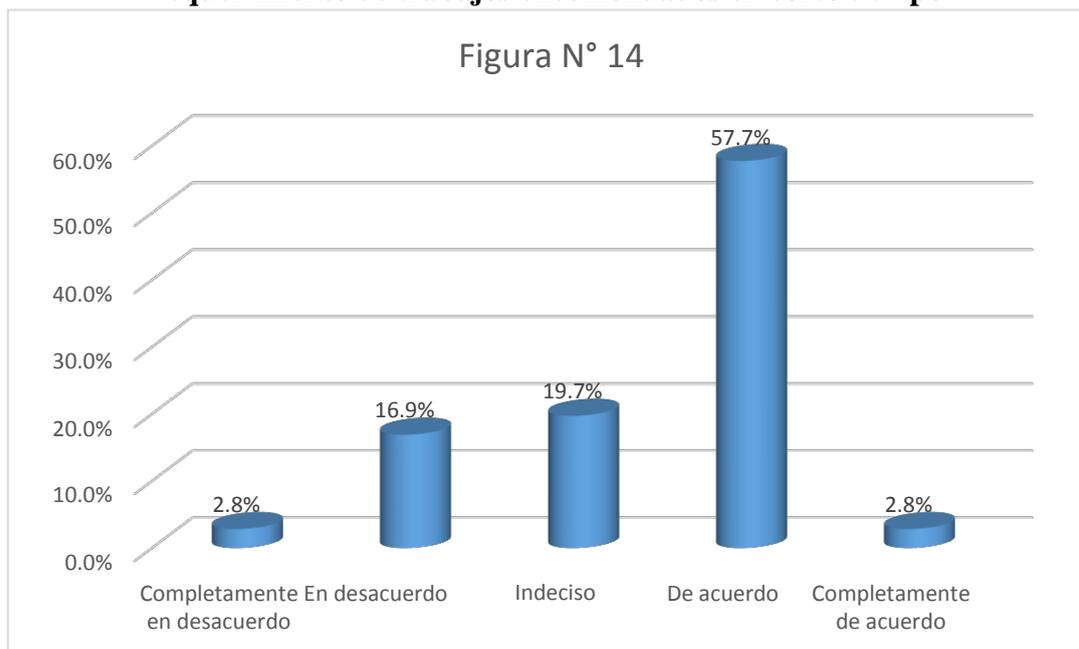
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	2.8%	2.8%
En desacuerdo	12	16.9%	19.7%
Indeciso	14	19.7%	39.4%
De acuerdo	41	57.7%	97.2%
Completamente de acuerdo	2	2.8%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 14

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según requerimiento de trabajos encomendados en corto tiempo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 14 y figura N° 14, el 57.7% está de acuerdo con que el jefe requiere los trabajos encomendados con muy corto tiempo, el 19.7% se encuentra indeciso, el 16.9% se encuentra en desacuerdo, un 2.8% se muestra completamente en desacuerdo, en tanto que un 2.8% está completamente de acuerdo.

¿En el desarrollo de mis actividades me permite crear nuevas formas de realizarlas?

Tabla N° 15

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según creación de nuevas formas de hacer sus actividades

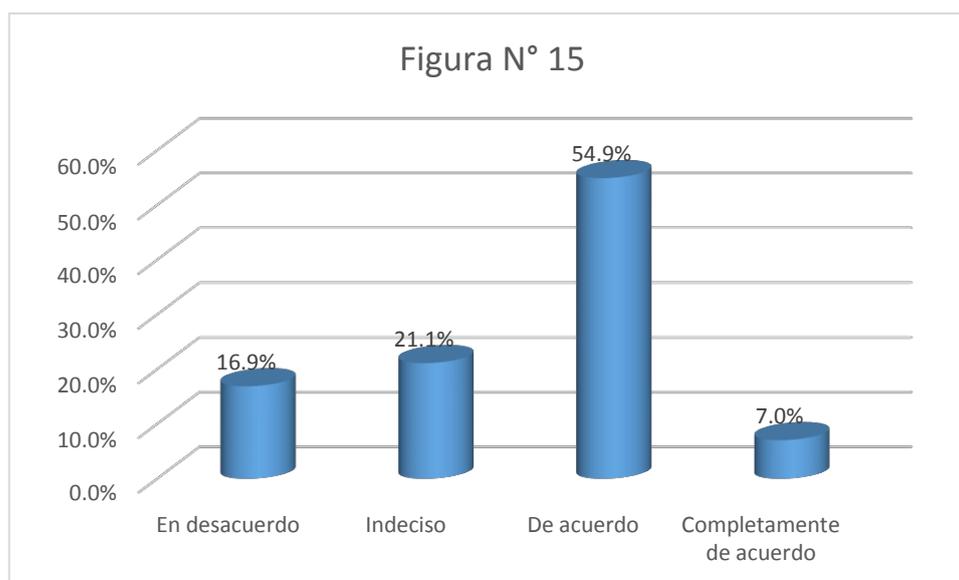
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	16.9%	16.9%
Indeciso	15	21.1%	38.0%
De acuerdo	39	54.9%	93.0%
Completamente de acuerdo	5	7.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 15

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según creación de nuevas formas de hacer sus actividades



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 15 y figura N° 15, el 54.9% se encuentran de acuerdo con que el trabajo le permite desarrollar nuevas formas de realizarlas, el 21.1% se muestra indeciso, un 16.9% está en desacuerdo, mientras que un 7.0% se encuentra completamente de acuerdo.

¿Me genera fatiga las largas horas que paso para cumplir mis labores?

Tabla N° 16

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de fatigas las horas de trabajo

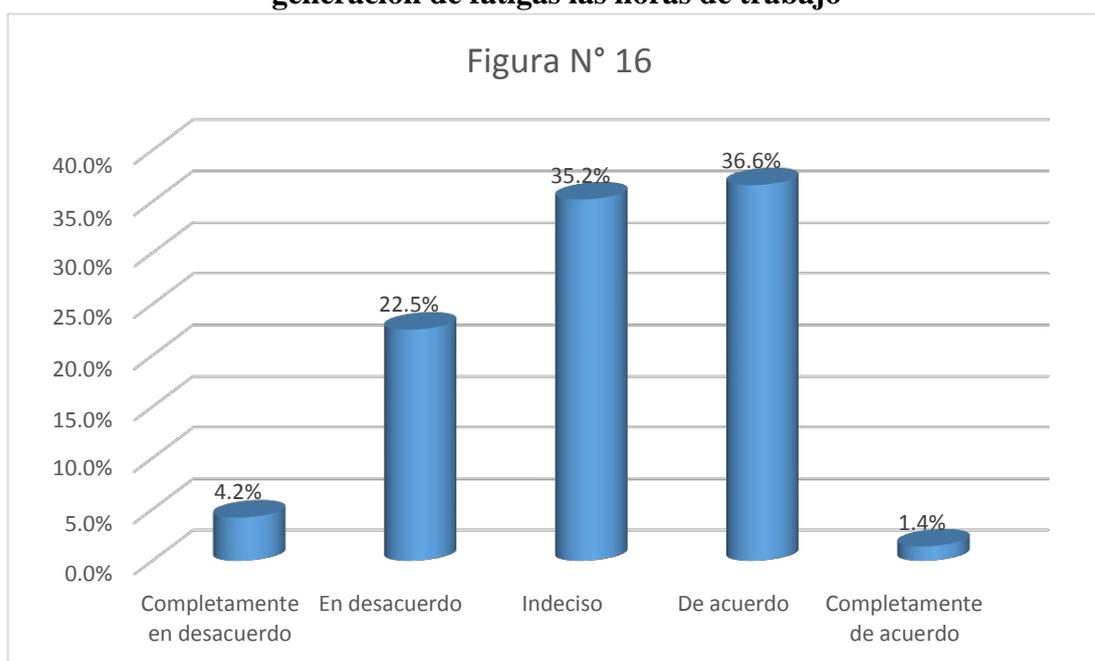
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	16	22.5%	26.8%
Indeciso	25	35.2%	62.0%
De acuerdo	26	36.6%	98.6%
Completamente de acuerdo	1	1.4%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 16

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de fatigas las horas de trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 16 y figura N° 16, el 36.6% está de acuerdo con que le genera fatiga el trabajo por las largas horas, el 35.2% muestra indecisión, un 22.5% se muestra en desacuerdo, un 4.2% se muestra completamente en desacuerdo y un 1.4% se encuentra completamente de acuerdo.

¿La cantidad de trabajo acumulado no permite tomar pequeños descansos?

Tabla N° 17

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trabajo acumulado no permite tomar descansos

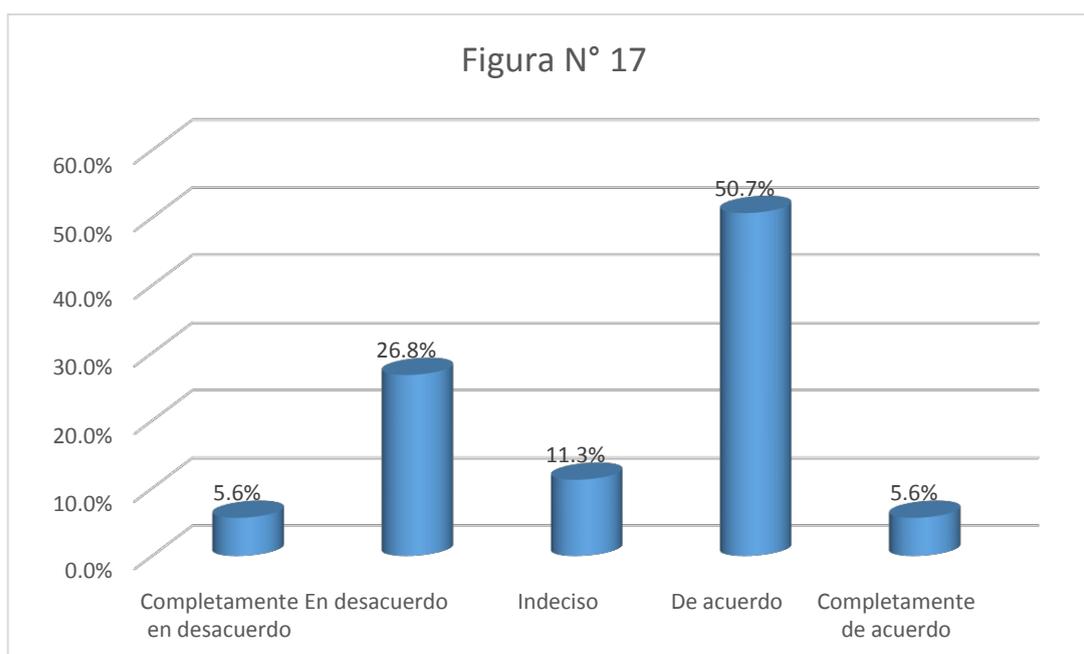
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	19	26.8%	32.4%
Indeciso	8	11.3%	43.7%
De acuerdo	36	50.7%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 17

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trabajo acumulado no permite tomar descansos



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 17 y figura N° 17, el 50.7% está de acuerdo con que, por el trabajo acumulado no le permite tomar descansos, el 26.8% está en desacuerdo, el 11.3% se muestra indeciso, un 5.6% se encuentra completamente de acuerdo y un 5.6% refiere estar completamente en desacuerdo.

¿El trabajo que realiza lo hace midiendo la calidad del resultado?

Tabla N° 18

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según medición del resultado de su trabajo

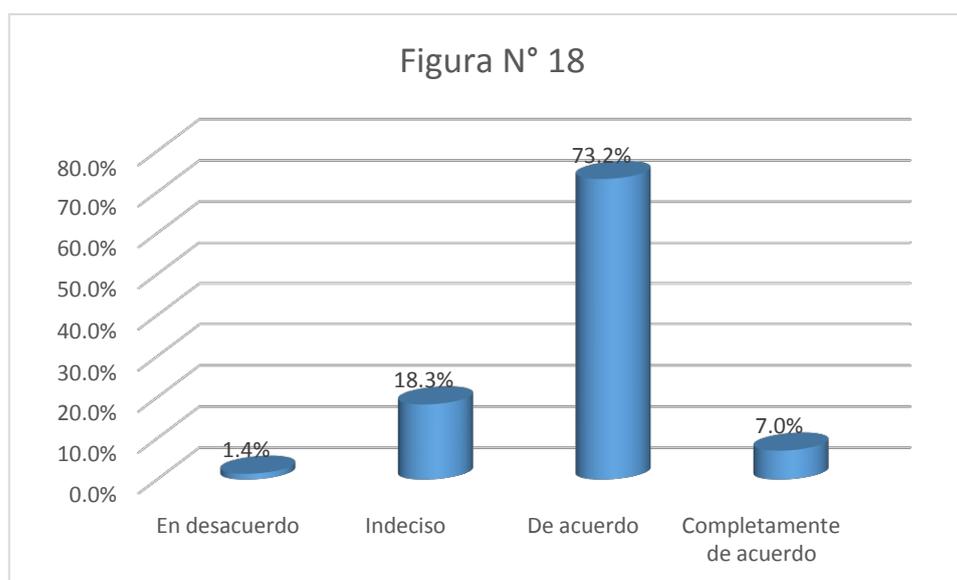
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1.4%	1.4%
Indeciso	13	18.3%	19.7%
De acuerdo	52	73.2%	93.0%
Completamente de acuerdo	5	7.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 18

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según medición del resultado de su trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 18 y figura N° 18, el 73.2% están de acuerdo con que mide la calidad de resultado de su trabajo, el 18.3% se muestra indeciso; mientras que un 7.0% se encuentra completamente de acuerdo, en tanto que un 1.4% refiere estar en desacuerdo.

¿La percepción de mi trabajo que mantiene mi jefe es buena?

Tabla N° 19

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según percepción del trabajo del jefe considerada buena

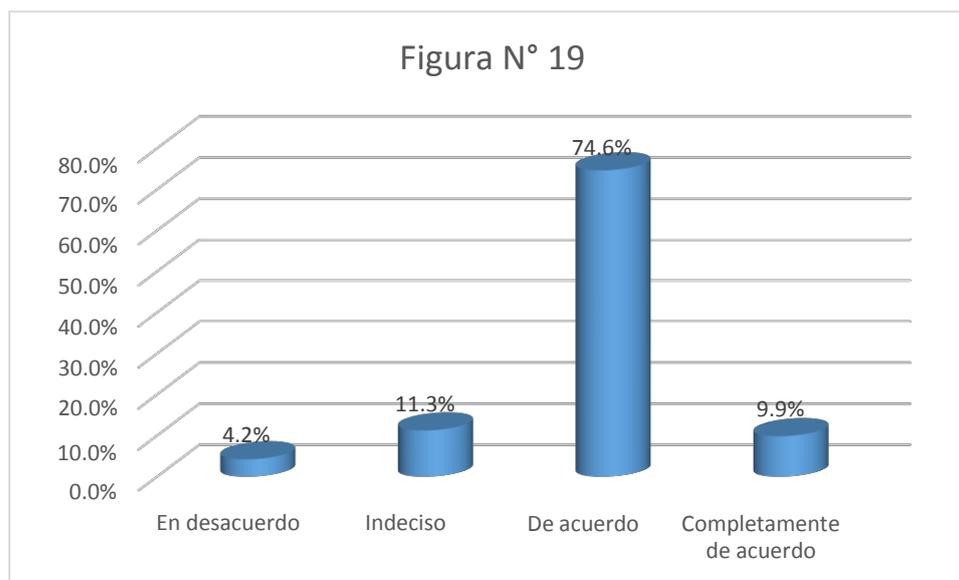
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4.2%	4.2%
Indeciso	8	11.3%	15.5%
De acuerdo	53	74.6%	90.1%
Completamente de acuerdo	7	9.9%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 19

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según percepción del trabajo del jefe considerada buena



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 19 y figura N° 19, el 74.6% se encuentra de acuerdo con que la percepción de su trabajo por su jefe es considerado buena, el 11.3% se muestra indeciso, el 9,9% refiere estar completamente de acuerdo; mientras que un 4.2% se encuentra en desacuerdo.

¿El trato entre compañeros de trabajo es cordial?

Tabla N° 20

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trato cordial entre compañeros de trabajo

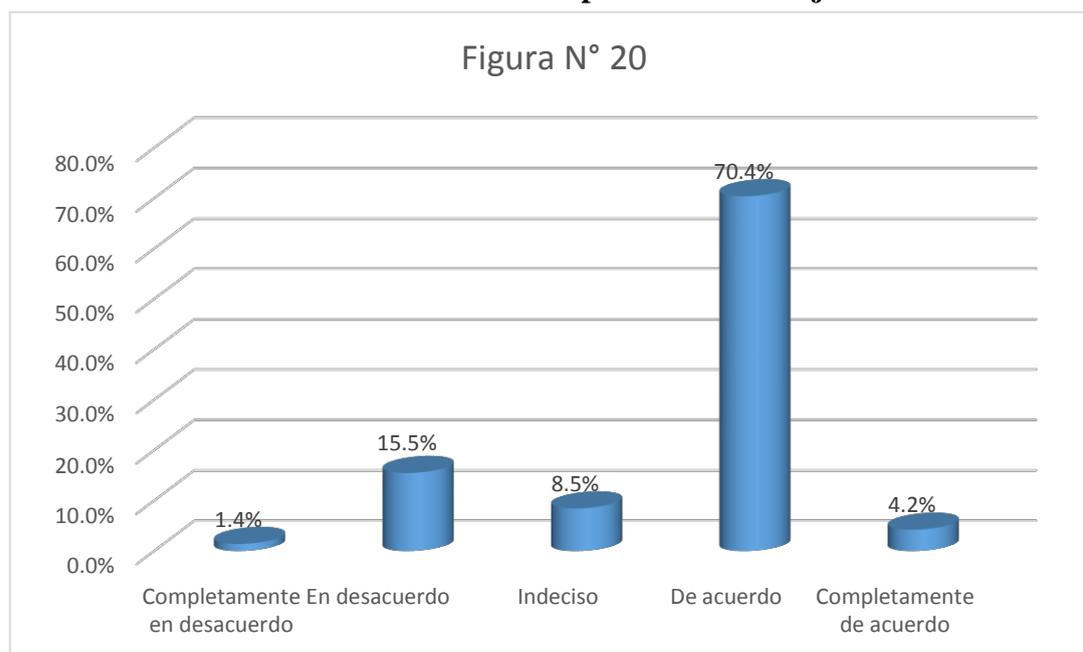
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	1.4%	1.4%
En desacuerdo	11	15.5%	16.9%
Indeciso	6	8.5%	25.4%
De acuerdo	50	70.4%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 20

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trato cordial entre compañeros de trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 20 y figura N° 20, el 70.4% se encuentra de acuerdo con que el trato entre compañeros de trabajo es cordial, el 15.5% refieren estar en desacuerdo, el 8.5% se encuentran indeciso, el 4.2% refiere estar completamente de acuerdo; mientras que un 1.4% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Se realizan las actividades en estricta coordinación?

Tabla N° 21

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según coordinación en el trabajo

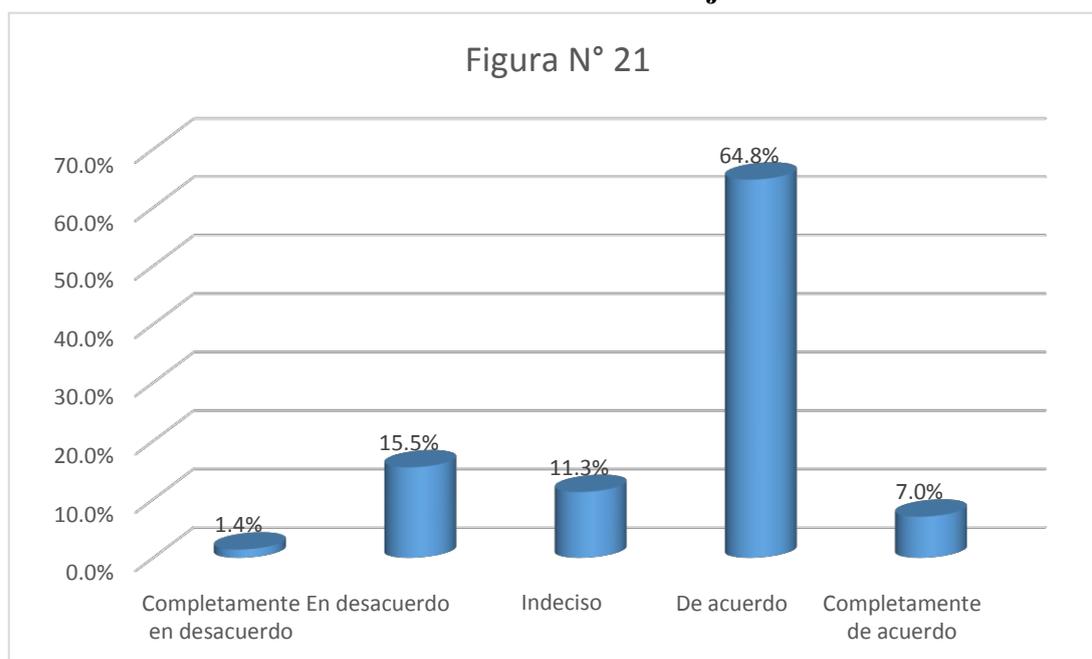
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	1.4%	1.4%
En desacuerdo	11	15.5%	16.9%
Indeciso	8	11.3%	28.2%
De acuerdo	46	64.8%	93.0%
Completamente de acuerdo	5	7.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 21

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según coordinación en el trabajo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 21 y figura N° 21, el 64.8% se encuentran de acuerdo con que el trabajo se realiza con estricta coordinación, el 15.5% está en desacuerdo, el 11.3% se muestra indeciso, mientras que el 7% se encuentran completamente de acuerdo y, un 1.4 está completamente en desacuerdo.

¿La oficina es adecuada para realizar mi trabajo?

Tabla N° 22

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según la oficina es adecuada para trabajar

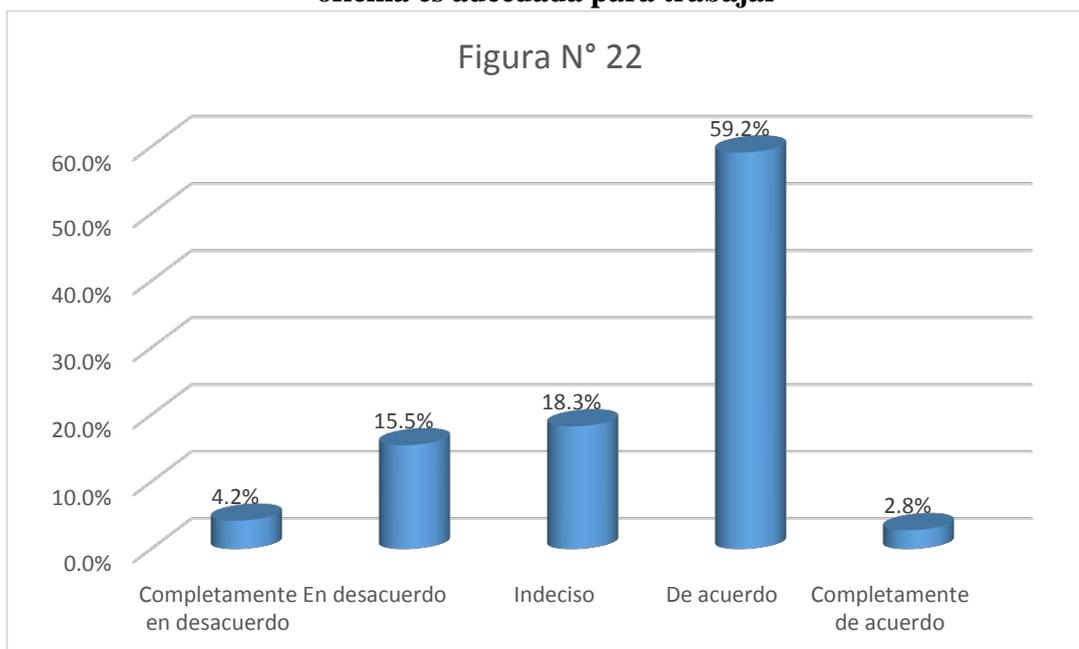
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	11	15.5%	19.7%
Indeciso	13	18.3%	38.0%
De acuerdo	42	59.2%	97.2%
Completamente de acuerdo	2	2.8%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 22

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según la oficina es adecuada para trabajar



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 22 y figura N° 22, el 59.2% se encuentran de acuerdo con la oficina es adecuada para realizar su trabajo, el 18.3% se muestran indecisos, el 15.5% están en desacuerdo; mientras que un 4.2% están completamente en desacuerdo, y un 2.8% refieren estar completamente de acuerdo.

¿Me proporcionan los materiales para realizar adecuadamente mis labores?

Tabla N° 23

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según proporcionan materiales adecuados

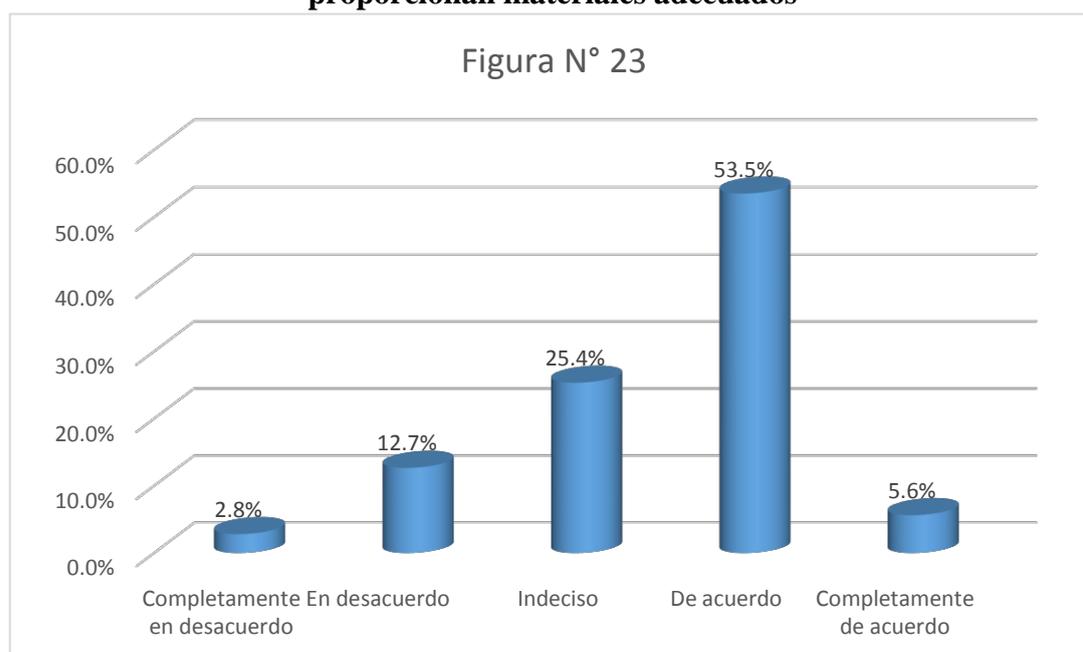
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	2.8%	2.8%
En desacuerdo	9	12.7%	15.5%
Indeciso	18	25.4%	40.8%
De acuerdo	38	53.5%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 23

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según proporcionan materiales adecuados



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 23 y figura N° 23, el 53.5% se encuentran de acuerdo con que le proporcionan materiales para realizar adecuadamente su trabajo, el 25.4% se muestra indeciso, mientras que el 12.7% se encuentran en desacuerdo, un 5.6% está completamente de acuerdo, mientras que un 2.8% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Las funciones desempeñadas se realizan tomando en consideración los costos a los que se incurren?

Tabla N° 24

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según consideración de costos a los que se incurren por el trabajo desarrollado

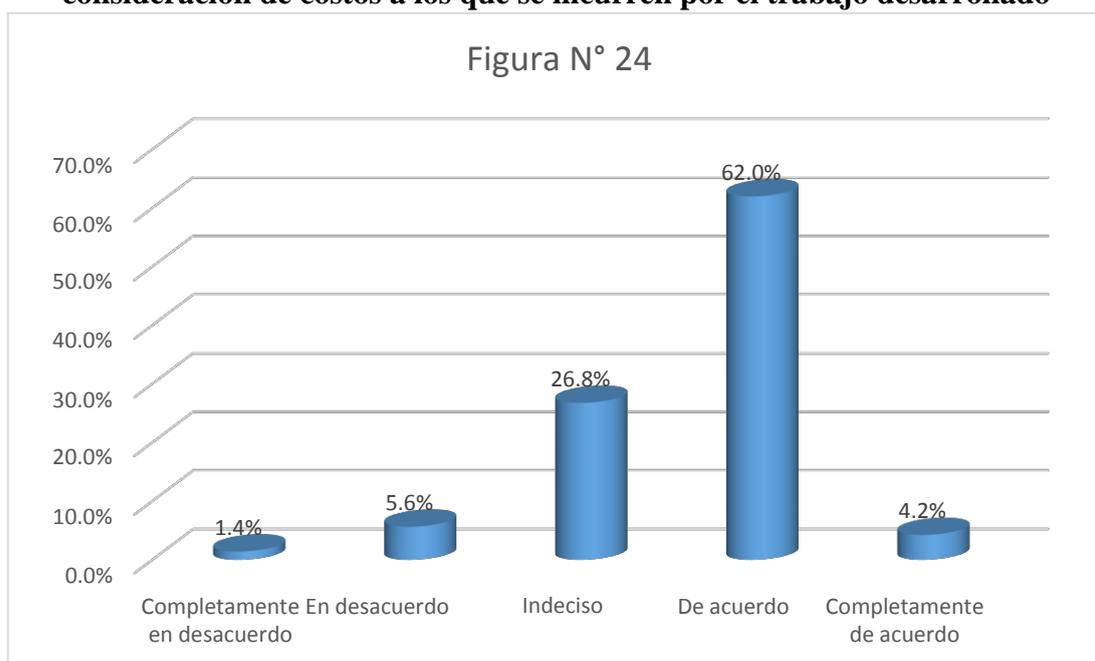
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	1.4%	1.4%
En desacuerdo	4	5.6%	7.0%
Indeciso	19	26.8%	33.8%
De acuerdo	44	62.0%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 24

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según consideración de costos a los que se incurren por el trabajo desarrollado



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 24 y figura N° 24, el 62% se muestra de acuerdo con que se consideran los costos incurridos en el desarrollo de su trabajo, un 26.8% muestra indecisión, el 5.6% está en desacuerdo, en tanto un 4.2% está completamente de acuerdo, mientras el 1.4% se encuentran completamente en desacuerdo.

¿Se busca emplear menores recursos para lograr nuestros objetivos?

Tabla N° 25

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según búsqueda de emplear menores recursos en logro de objetivos

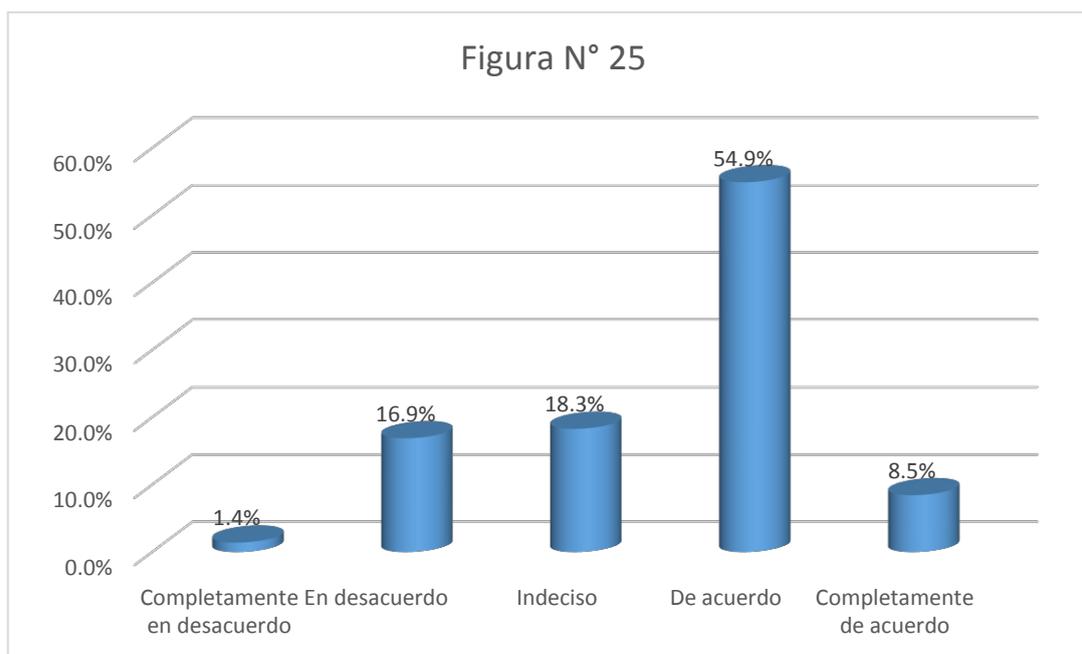
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	1	1.4%	1.4%
En desacuerdo	12	16.9%	18.3%
Indeciso	13	18.3%	36.6%
De acuerdo	39	54.9%	91.5%
Completamente de acuerdo	6	8.5%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 25

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según búsqueda de emplear menores recursos en logro de objetivos



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 25 y figura N° 25, el 54.9% está de acuerdo con que buscan emplear menores recursos para lograr objetivos, el 18.3% se muestran indecisos, el 16.9% se muestra en desacuerdo, un 8.5% está completamente de acuerdo; mientras que un 1.4% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿La entidad nos proporciona los materiales necesarios para el desempeño de nuestra función?

Tabla N° 26

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según proporción de materiales para el desempeño de funciones

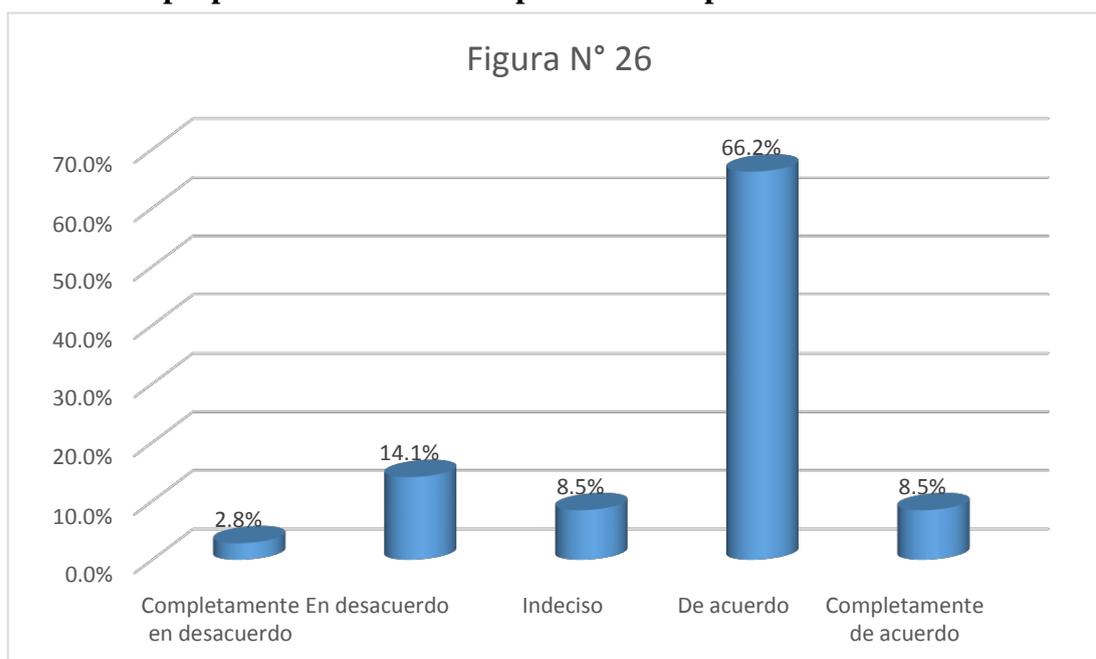
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	2.8%	2.8%
En desacuerdo	10	14.1%	16.9%
Indeciso	6	8.5%	25.4%
De acuerdo	47	66.2%	91.5%
Completamente de acuerdo	6	8.5%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 26

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según proporción de materiales para el desempeño de funciones



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 26 y figura N° 26, el 66.2% se encuentran de acuerdo con que la entidad les proporciona materiales para desempeñar sus funciones, el 14.1% están en desacuerdo, el 8.5% se encuentran completamente de acuerdo, el 8.5% está en desacuerdo; mientras que un 2.8% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Los materiales y equipos son adecuados para mis actividades diarias?

Tabla N° 27

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según materiales y equipos adecuados para desarrollo de actividades

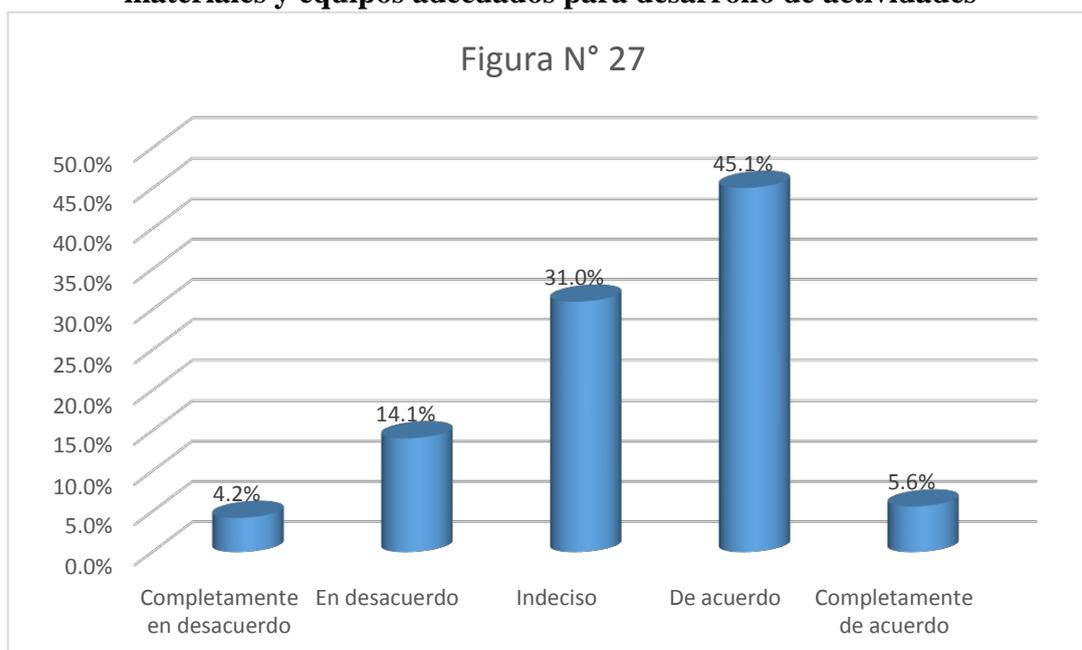
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	10	14.1%	18.3%
Indeciso	22	31.0%	49.3%
De acuerdo	32	45.1%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 27

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según materiales y equipos adecuados para desarrollo de actividades



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 27 y figura N° 27, el 45.1% está de acuerdo con que les brindan materiales y equipos adecuados para trabajar, el 31% se muestra indeciso, el 14.1% se muestra en desacuerdo, el 5.6% se encuentran completamente de acuerdo; mientras que un 4.2% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿La entidad nos brinda capacitación constante?

Tabla N° 28

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según capacitación constante por la entidad

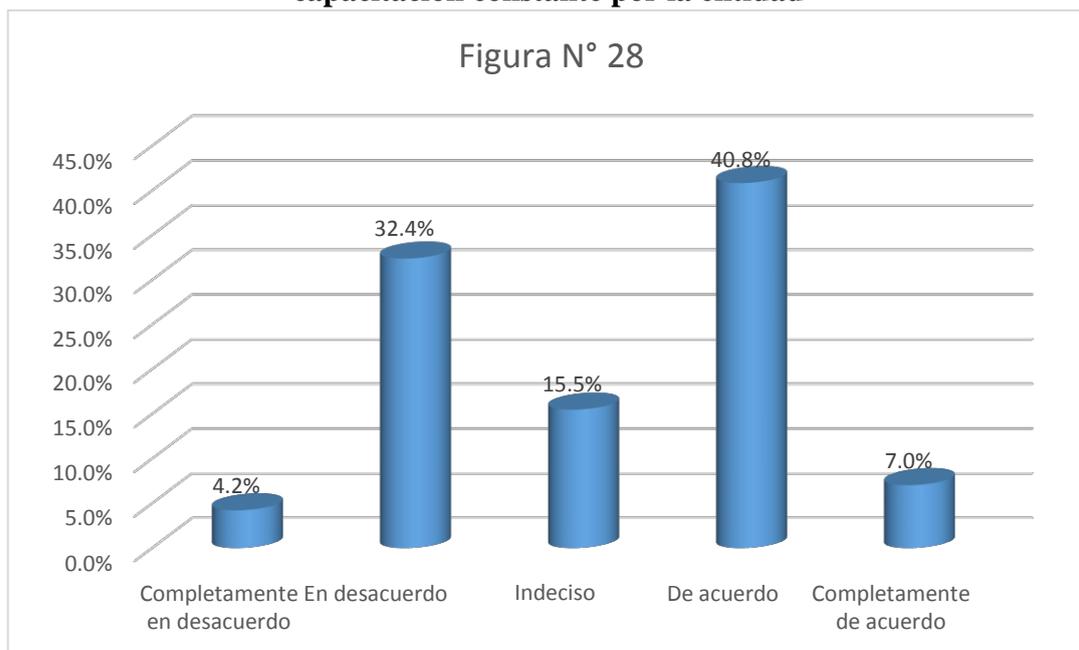
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	23	32.4%	36.6%
Indeciso	11	15.5%	52.1%
De acuerdo	29	40.8%	93.0%
Completamente de acuerdo	5	7.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 28

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según capacitación constante por la entidad



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 28 y figura N° 28, el 40.8% se encuentran de acuerdo con que la entidad lo capacita constantemente, el 32.4% está en desacuerdo, el 15.5% se muestra indeciso; mientras que un 7% se encuentra completamente de acuerdo y un 4.2% se muestra completamente en desacuerdo.

¿Los costos de las capacitaciones son asumidas por la entidad?

Tabla N° 29

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según costos de capacitación asumidos por la entidad

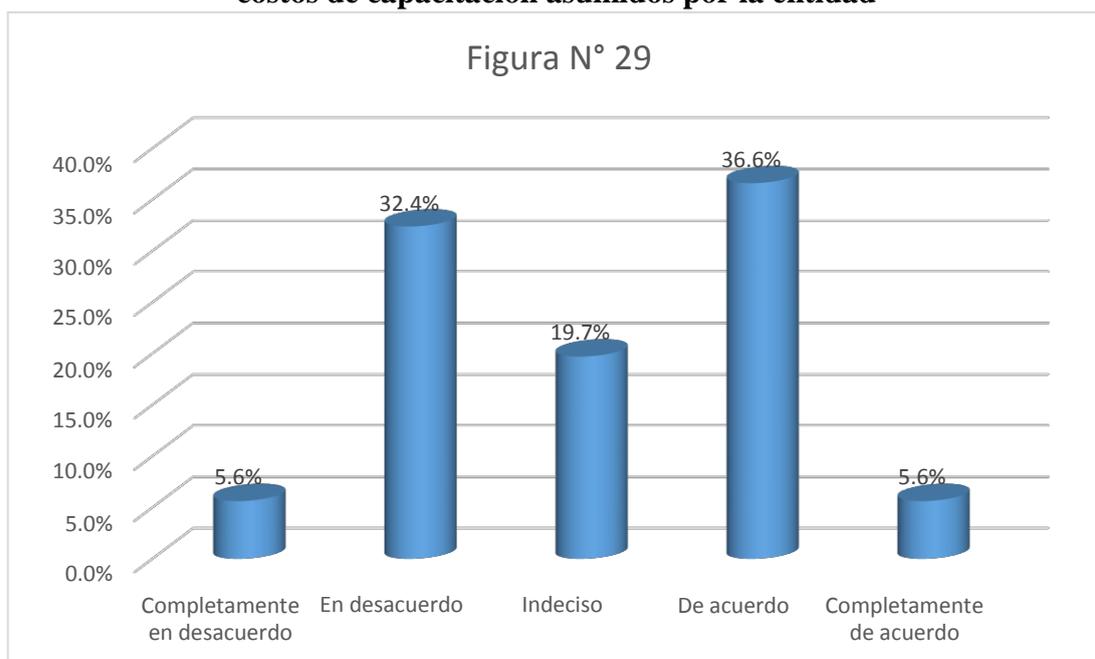
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	23	32.4%	38.0%
Indeciso	14	19.7%	57.7%
De acuerdo	26	36.6%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 29

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según costos de capacitación asumidos por la entidad



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 29 y figura N° 29, el 36.6% refieren estar de acuerdo con que la entidad asume los costos de capacitación, el 32.4% está en desacuerdo, el 19.7% se muestra indeciso, un 5.6% refiere estar completamente de acuerdo; mientras que un 5.6% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿La entidad genera opciones de poder ascender a un puesto superior?

Tabla N° 30

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de opciones para ascender

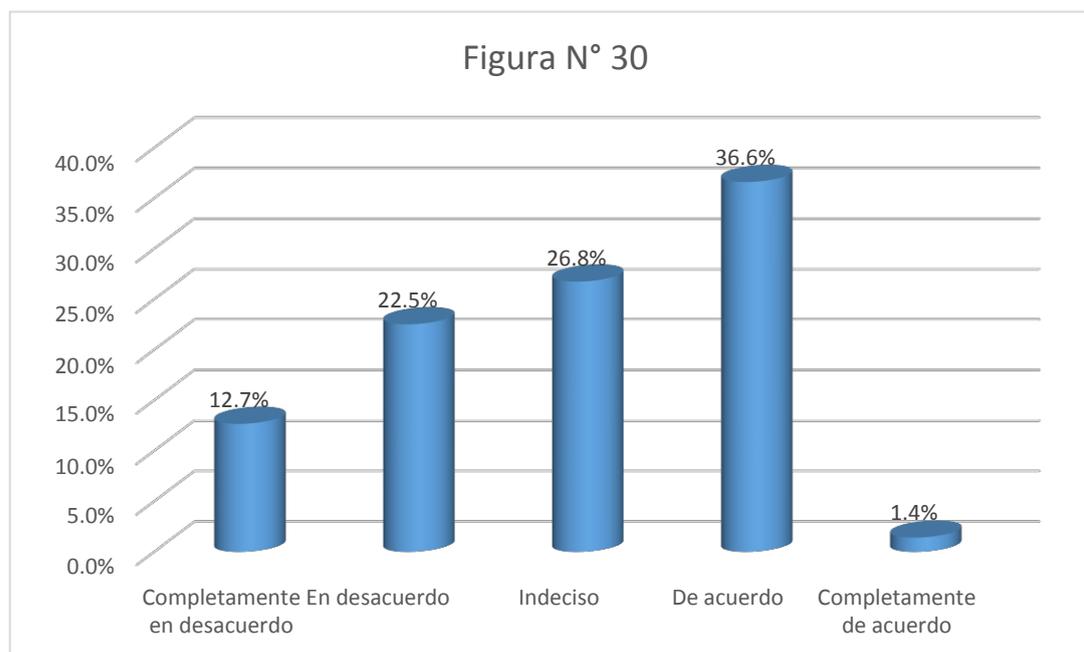
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	9	12.7%	12.7%
En desacuerdo	16	22.5%	35.2%
Indeciso	19	26.8%	62.0%
De acuerdo	26	36.6%	98.6%
Completamente de acuerdo	1	1.4%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 30

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de opciones para ascender



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 30 y figura N° 30, el 36.6% está de acuerdo con que generan opciones de ascender en la entidad, el 26.8% se muestra indeciso, un 22.5% se encuentran en desacuerdo; mientras que un 12.7% se encuentra completamente en desacuerdo y un 1.4% se muestra completamente de acuerdo.

¿La entidad ofrece ascensos con frecuencia?

Tabla N° 31

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según ofrecimiento de ascensos

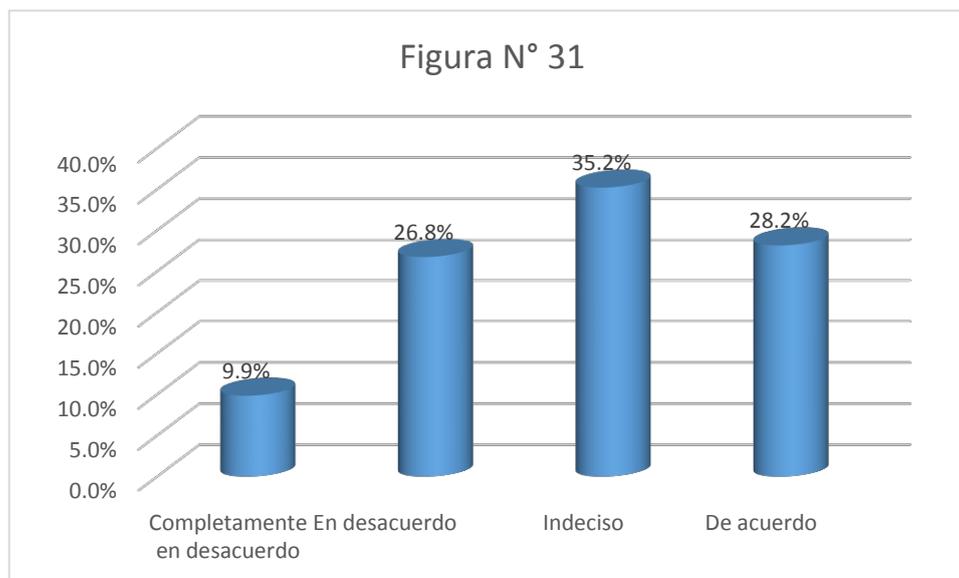
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	7	9.9%	9.9%
En desacuerdo	19	26.8%	36.6%
Indeciso	25	35.2%	71.8%
De acuerdo	20	28.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 31

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según ofrecimiento de ascensos



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 31 y figura N° 31, el 35.2% se muestra indeciso con que le ofrecen ascensos en la entidad, el 28.2% se muestra de acuerdo, el 26.8% se muestra en desacuerdo; mientras que un 9.9% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿El trato con mi jefe inmediato es muy amable?

Tabla N° 32

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trato amable con el jefe inmediato

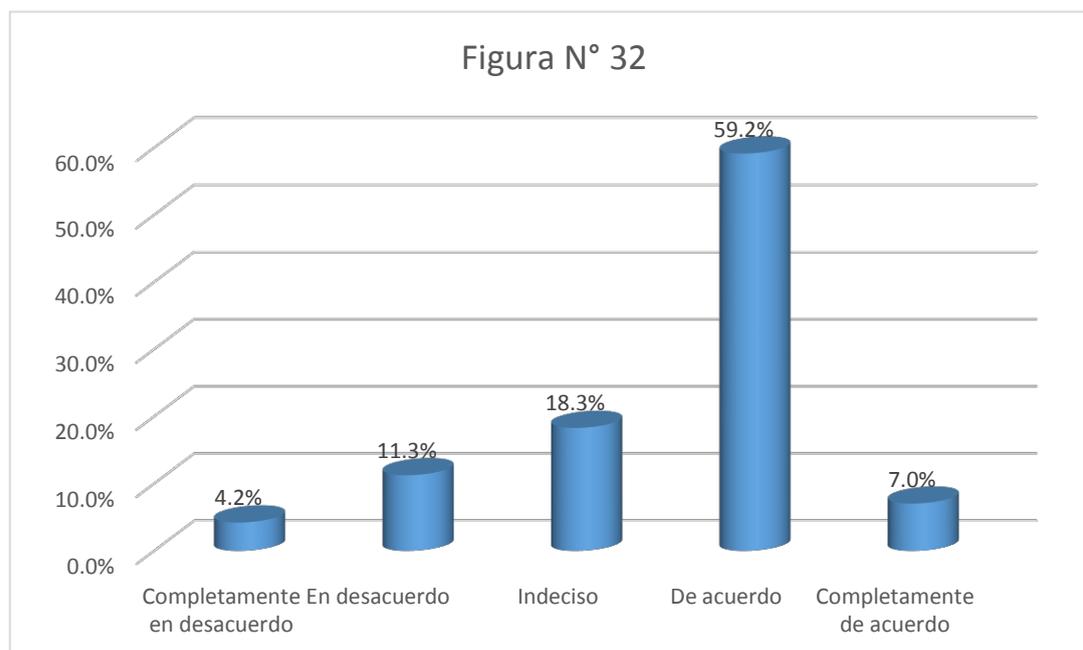
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	8	11.3%	15.5%
Indeciso	13	18.3%	33.8%
De acuerdo	42	59.2%	93.0%
Completamente de acuerdo	5	7.0%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 32

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según trato amable con el jefe inmediato



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 32 y figura N° 32, el 59.2% está de acuerdo con que el trato con el jefe es amable, el 18.3% muestra indecisión, el 11.3% se muestra en desacuerdo; mientras que un 7% está completamente de acuerdo y un 4.2% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Si me solicitan apoyo, lo realizo con el mayor agrado?

Tabla N° 33

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según brindar apoyo con el mayor agrado

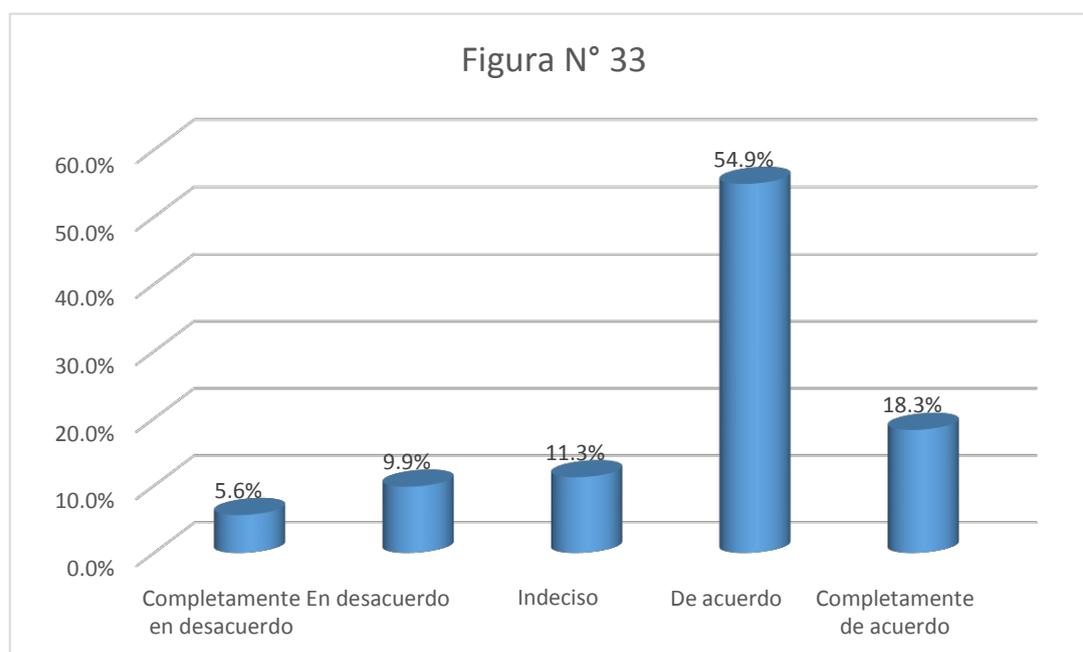
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	7	9.9%	15.5%
Indeciso	8	11.3%	26.8%
De acuerdo	39	54.9%	81.7%
Completamente de acuerdo	13	18.3%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 33

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según brindar apoyo con el mayor agrado



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 33 y figura N° 33, el 54.9% se encuentran de acuerdo con que brinda apoyo con el mayor agrado, el 18.3% está completamente de acuerdo, el 11.3% se muestra indeciso; mientras que un 9.9% está en desacuerdo y un 5.6% está completamente en desacuerdo.

¿En mi área generamos objetivos a corto plazo?

Tabla N° 34

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de objetivos a corto plazo

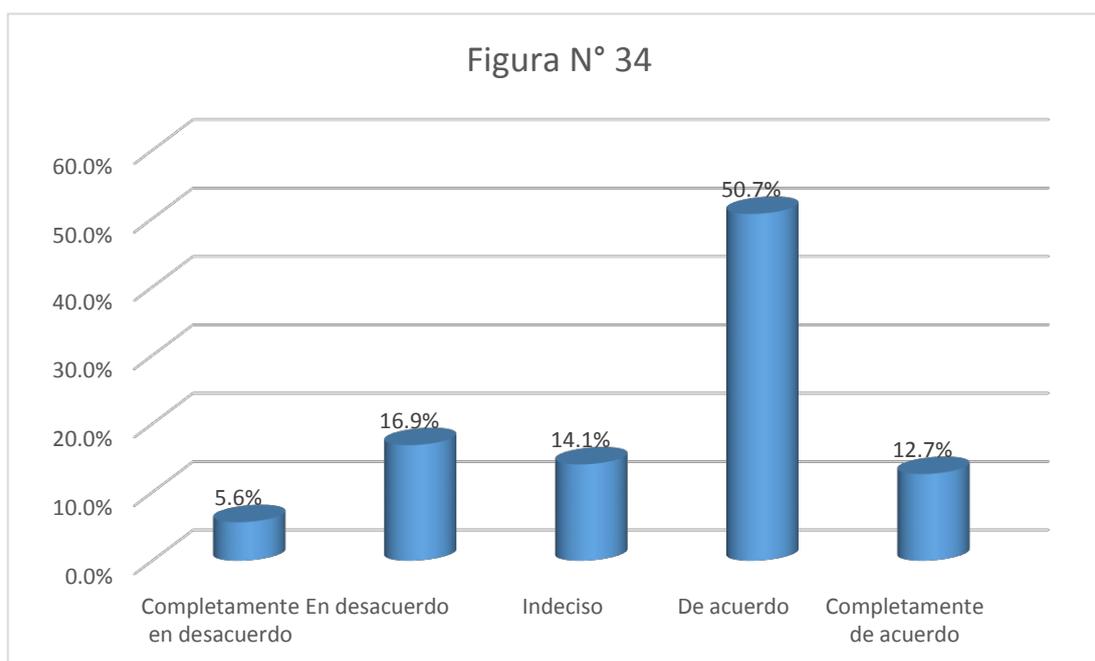
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	4	5.6%	5.6%
En desacuerdo	12	16.9%	22.5%
Indeciso	10	14.1%	36.6%
De acuerdo	36	50.7%	87.3%
Completamente de acuerdo	9	12.7%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 34

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de objetivos a corto plazo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 34 y figura N° 34, el 50.7% se encuentra de acuerdo con que en su área generan objetivos a corto plazo, el 16.9% está en desacuerdo, el 14.1% se muestra indeciso; mientras que un 12.7% se encuentra completamente de acuerdo y un 5.6% está completamente en desacuerdo.

¿Realizamos la evaluación de nuestros objetivos para volver a trazarnos nuevos objetivos?

Tabla N° 35

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según evaluación de objetivos para generar nuevos objetivos

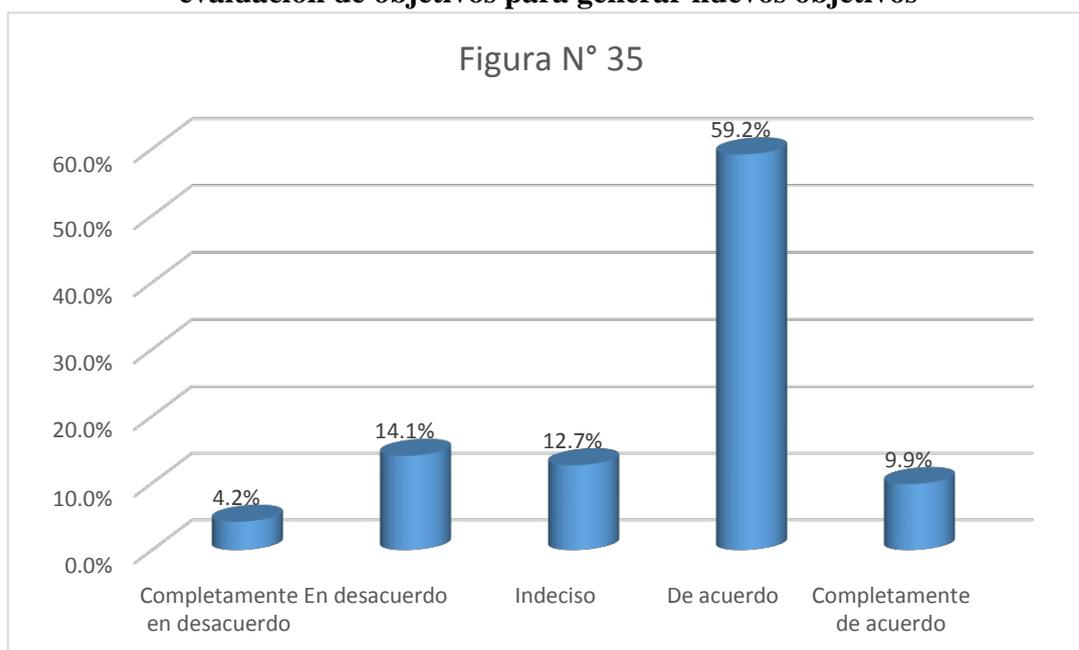
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	3	4.2%	4.2%
En desacuerdo	10	14.1%	18.3%
Indeciso	9	12.7%	31.0%
De acuerdo	42	59.2%	90.1%
Completamente de acuerdo	7	9.9%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 35

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según evaluación de objetivos para generar nuevos objetivos



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 35 y figura N° 35, el 59.2% están de acuerdo con que genera nuevos objetivos previa evaluación de sus objetivos, el 14.1% está en desacuerdo, el 12.7% se muestra indeciso; mientras que un 9.9% se encuentra completamente de acuerdo y un 4.2% se muestra completamente en desacuerdo.

¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo?
Tabla N° 36

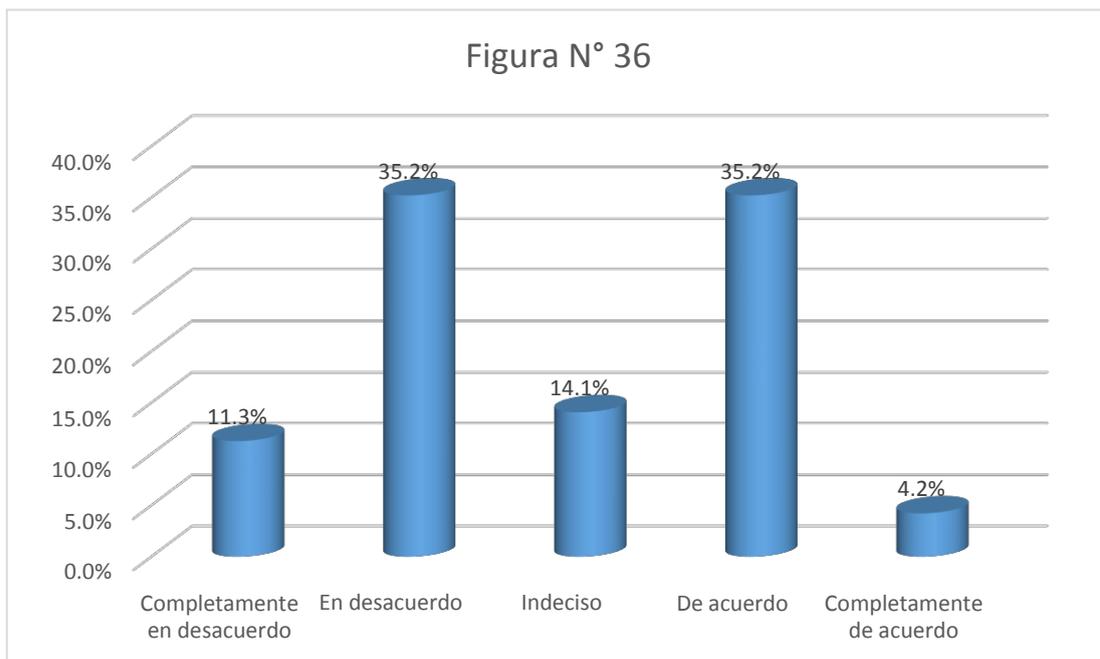
**Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según
satisfacción por el sueldo que percibe**

	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	8	11.3%	11.3%
En desacuerdo	25	35.2%	46.5%
Indeciso	10	14.1%	60.6%
De acuerdo	25	35.2%	95.8%
Completamente de acuerdo	3	4.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.
 Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 36

**Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según
satisfacción por el sueldo que percibe**



Fuente: Encuesta de opinión.
 Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 36 y figura N° 36, el 35.2% se muestra de acuerdo con el sueldo que percibe, el 35.3% está en desacuerdo, el 14.1% se encuentran indeciso; mientras que un 11.3% se encuentra completamente en desacuerdo y un 4.2% se muestra completamente de acuerdo.

¿Me gustaría que me incrementen mi sueldo por el trabajo que desarrollo?

Tabla N° 37

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según deseo de incremento de sueldo

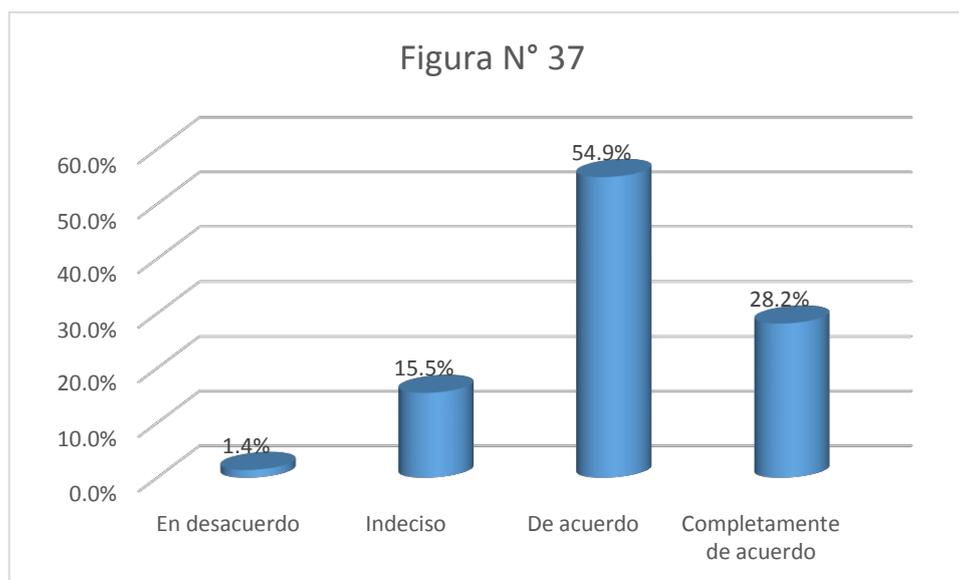
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1.4%	1.4%
Indeciso	11	15.5%	16.9%
De acuerdo	39	54.9%	71.8%
Completamente de acuerdo	20	28.2%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 37

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según deseo de incremento de sueldo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 37 y figura N° 37, el 54.9% se encuentra de acuerdo con que le gustaría que le incrementen su remuneración, el 28.2% está completamente de acuerdo, el 15.5% se muestra indeciso, y un 1.4% está en desacuerdo.

¿Nos otorgan incentivos por cumplimiento de metas?

Tabla N° 38

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según otorgan incentivos por cumplimiento de metas

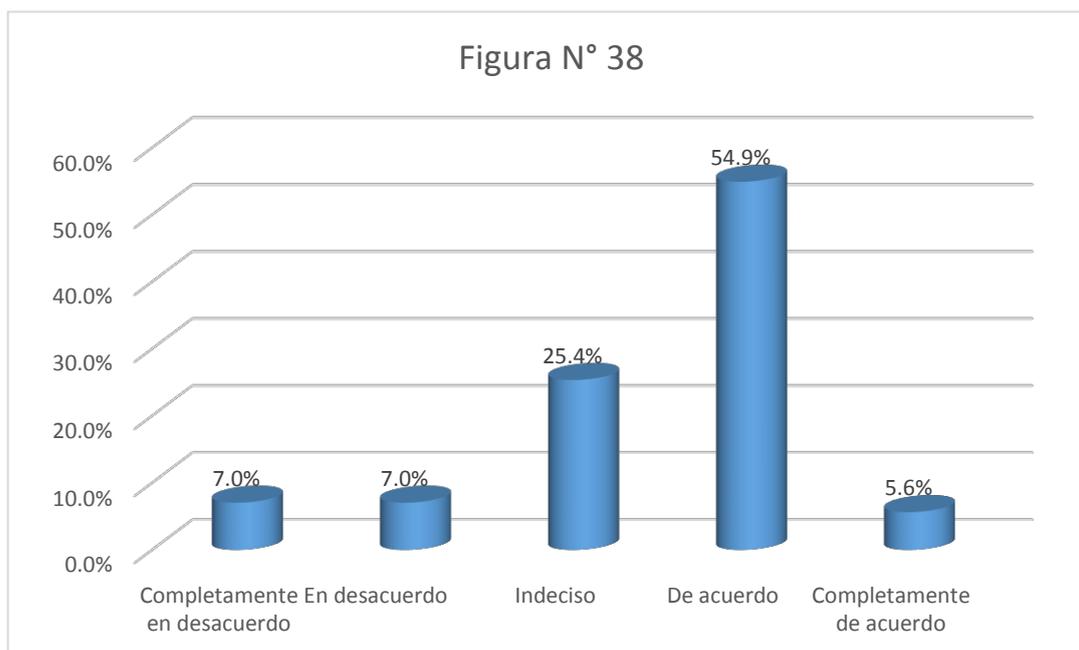
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	5	7.0%	7.0%
En desacuerdo	5	7.0%	14.1%
Indeciso	18	25.4%	39.4%
De acuerdo	39	54.9%	94.4%
Completamente de acuerdo	4	5.6%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 38

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según otorgan incentivos por cumplimiento de metas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 38 y figura N° 38, el 54.9% se encuentran de acuerdo con que le otorgan incentivos por cumplir metas, el 25.4% se muestra indeciso, el 7% está en desacuerdo; un 7% se encuentra completamente en desacuerdo, en tanto un 5.6% se muestra completamente de acuerdo.

¿Genero mayor productividad para recibir incentivos como recompensa?

Tabla N° 39

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de productividad para recibir recompensa

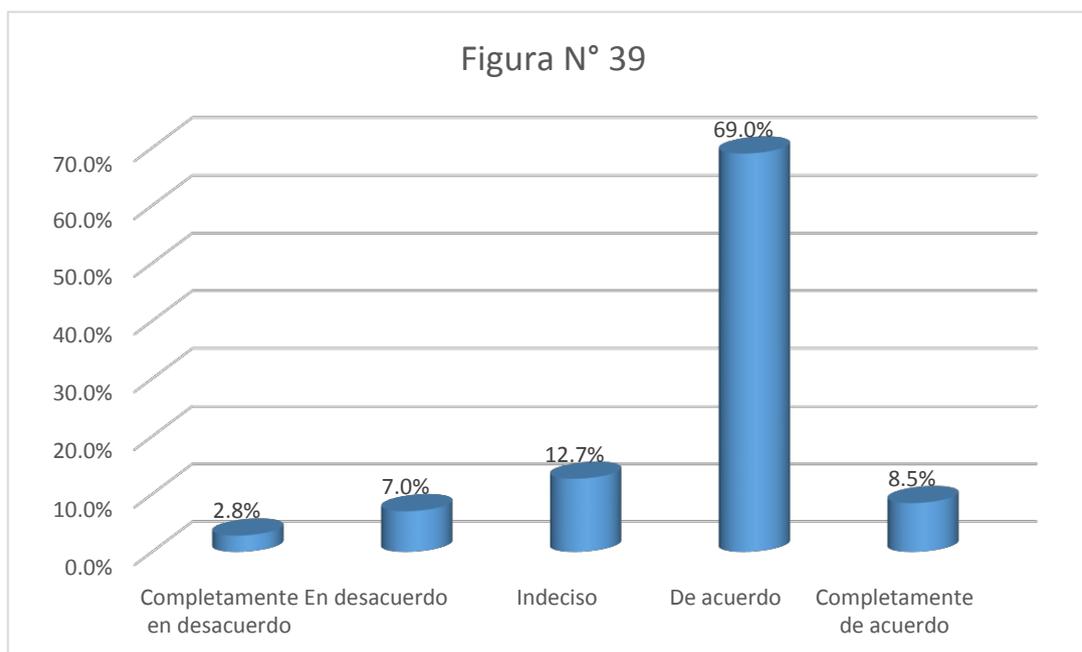
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	2.8%	2.8%
En desacuerdo	5	7.0%	9.9%
Indeciso	9	12.7%	22.5%
De acuerdo	49	69.0%	91.5%
Completamente de acuerdo	6	8.5%	100.0%
Total	71	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

Figura N° 39

Muestra de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash, según generación de productividad para recibir recompensa



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

De los resultados de la tabla N° 39 y figura N° 39, el 69.0% se encuentra de acuerdo con que generan productividad para recibir recompensas, el 12.7% se encuentra indeciso, el 8.5% se muestra completamente de acuerdo; mientras que un 7% se encuentra en desacuerdo y un 2.8% se muestra completamente en desacuerdo.

IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

ANÁLISIS:

Tabla N° 40

Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, 2016

Estrés laboral*Satisfacción laboral tabulación cruzada

			Satisfacción laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Estrés laboral	Alta	Recuento	4	1	4	9
		% del total	5,6%	1,4%	5,6%	12,7%
	Media	Recuento	2	22	18	42
		% del total	2,8%	31,0%	25,4%	59,2%
	Baja	Recuento	3	9	8	20
		% del total	4,2%	12,7%	11,3%	28,2%
Total	Recuento	9	32	30	71	
	% del total	12,7%	45,1%	42,3%	100,0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

En la tabla N° 40 se observa que, del total de encuestados a cerca del nivel estrés laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash; el 59.2% refiere que tiene un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 28.2% sostiene que se tiene un nivel bajo, y un 12.7% refieren tener un nivel alto de estrés laboral. Asimismo, el 45.1% sostiene que siente una satisfacción laboral media en la Dirección Regional de Salud Ancash; mientras que un 42.3% siente un nivel bajo, en tanto que sólo un 12.7% refiere un nivel alto de satisfacción laboral.

Tabla N° 41**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	12,165 ^a	4	,016
Razón de verosimilitud	10,953	4	,027
Asociación lineal por lineal	,239	1	,625
N de casos válidos	71		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,14.

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

En la tabla N° 41, se puede apreciar que el p-valor obtiene un valor de 0,016, con 4 grados de libertad, siendo el valor de la prueba estadística de chi cuadrado de 12,165.

Tabla N° 42**Correlaciones**

		Estrés laboral	Satisfacción laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,107
	Sig. (bilateral)		,376
	N	71	71
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,107	1
	Sig. (bilateral)	,376	
	N	71	71

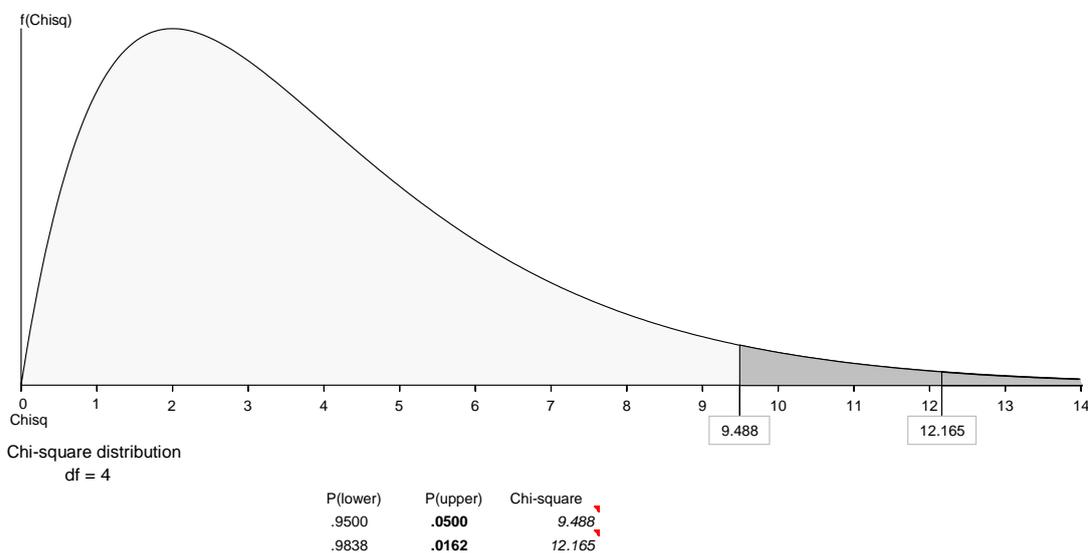
Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

En la tabla N° 42, se aprecia el valor del coeficiente de r de Pearson tiene un valor de 0,107 siendo el valor positivo, por lo que se puede concluir que la correlación es mínima y directa.

Figura N° 40

Relación entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Educación Ancash, 2016



Fuente: Encuesta de opinión.
Elaboración: Bach. Yulissa Nazaria Espinoza Huaranga.

En la figura N° 40, se observa que el valor de la prueba de chi cuadrado es 12.165, el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), con este resultado se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Educación Ancash, a un nivel de confianza del 95%. En tal sentido se cumple la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

En relación al primer objetivo el cual fue analizar y determinar qué los factores provocan el Estrés Laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, se observa que la mayoría de los trabajadores perciben al exceso de actividad, la rutina, la ansiedad, frustración, la fatiga y falta de descanso, las horas extras de trabajo, la acumulación de trabajo, provocan el estrés laboral; condición similar se presenta en lo expresado por Sánchez, F. (2011), En su investigación “El estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” refiere que pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Condición que concuerda con lo que refiere Gonzales (2010) El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerlas frente o mantenerlos bajo control. No en una enfermedad, pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales.

En relación al segundo objetivo específico el cual fue analizar y determinar el nivel de satisfacción laboral que muestra la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, se observa que la mayoría de los trabajadores encuestados refiere que el nivel de satisfacción laboral es parcialmente buena, atribuido esto a las condiciones que le brindan para el desarrollo de sus funciones; les otorgan incentivos, ascensos y capacitación por parte de la entidad, por lo contrario, en su mayoría no se encuentra de acuerdo con el sueldo que percibe, concordante con lo manifestado por Gomez, C. (2011) en su tesis investigación: Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso de estudio refiere que en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias

considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde subgrupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios. Concordante con lo manifestado por Márquez (2002), la satisfacción laboral 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

En relación al tercer objetivo específico el cual fue determinar el grado de relación del estrés laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, donde podemos encontrar que existe relación significativa directa, concordante con lo manifestado por Sánchez (2011), en su investigación refiere que los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento, el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se

observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

- 1.- Del análisis estadístico y la discusión realizada, se concluye que el estrés laboral de los trabajadores que se presenta en la entidad es en mayor porcentaje media y alta, debido a las condiciones que le proporcionan la entidad, lo cual repercute en el nivel de satisfacción laboral.

- 2.- Luego de realizar el análisis estadístico y la discusión se concluye que la satisfacción laboral de los colaboradores está dada por el ambiente de trabajo, el otorgamiento de materiales para el desempeño de sus funciones y las condiciones adecuadas que la brinda la entidad para el cumplimiento de sus actividades, los que se han visto reflejados por la mediana seguida de la baja satisfacción y complacencia de los trabajadores.

- 3.- Del análisis estadístico y la discusión realizada se concluye que existe relación directa y significativa entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016, donde los resultados estadísticos es 12.165 cayendo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) el mismo que confirma la hipótesis afirmativa. En la tabla N° 40 podemos observar que, del total de los trabajadores encuestados, el 45.1% refiere estar medianamente satisfecho, en relación al estrés laboral, el 42.3% refiere estar insatisfecho, mientras que un 12.7% refleja una alta satisfacción.

RECOMENDACIONES:

- 1.- El disminuir el estrés laboral requiere de las condiciones que le brinden quienes dirigen la entidad, lo cual involucra desarrollar capacitaciones, evaluación del trabajo desempeñado, coordinación en el trabajo, proporcionar medios y materiales adecuados que cual reflejará satisfacción laboral, por lo que se recomienda involucrar al personal en la planificación adecuada de las actividades a desarrollar, midiendo los tiempos previa capacitación, lo cual permitirá desarrollar sus funciones con mayor productividad.

- 2.- El mantener la satisfacción laboral radica en la sensación de otorgarles mayores beneficios personales y laborales a los trabajadores, la entidad ha de preocuparse por otorgarles esas condiciones a fin de mantenerlo satisfecho, por lo que se recomienda generar beneficios personales que conlleven a incrementar su productividad que redundará en beneficio de la entidad.

- 3.- El haber medido el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, al existir una relación directa y significativa se recomienda proporcionar constantemente las condiciones laborales adecuadas y los beneficios personales al trabajador que permita poner el mayor de los esfuerzos en el desarrollo de sus actividades planificadas de cada uno de los trabajadores, pues ello va a permitir incrementar la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

VI.- AGRADECIMIENTO:

A Dios, a mi familia por su apoyo contante en el camino de mi formación profesional.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1.- A. Calle, R. (2008). ¡Otra vez Lunes! Técnicas para Superar el Estrés Laboral. Madrid: Turpial S.A.
- 2.- Atalaya, P., & María. (S/F). Estrés laboral y su Influencia en el Trabajo.
- 3.- Cary L. Cooper, R. L. (1991). Personalidad y Estrés: Las diferencias individuales en el proceso de Estrés. Oxford, England: Cary L. Cooper.
- 4.- Castillo Aponte, J. (2006). Administración de Personal - Un enfoque hacia la calidad (2da Edición ed.). (2. Edición, Ed.) Bogotá: Adriana Gutiérrez.
- 5.- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: Mc Graw Hill.
- 6.- Daft , R. L. (2009). Introducción a la administración: México: Cengage Learning.
- 7.- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). Comportamiento humano en el Trabajo. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- 8.- Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral . Madrid: I.N.S.H.T.
- 9.- Fuertes Rocañin, J., & Carlos. (2004). Acoso Laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el Trabajo. España: Hector Murillo Gorrón.
- 10.- Gonzales Jesús, M. (2010). Manejo de Estrés. Antequera (Malaga): Innovación y Cualificación, S.L.
- 11.- House, & Mitchell. (1974). Una Teoría de la Trayectoria- Meta de Liderazgo. México: Revista de Empresa actual.
- 12.- Locke, E. A. (1976). La naturaleza y Causas de la Satisfacción Laboral. Chicago: Hand Book of Industrial and Organizational Psychology.
- 13.- Loitegui Aldaz, J. R. (1990). Determinantes de la Satisfacción Laboral en empleados de la Administración Floral de Navarra. Tesis Doctoral. Madrid, Navarra, España.

- 14.- Mingote Adán, J. C., Alicia, & Antón. (1999). Es estrés del Médico: Manual de Autoayuda. Madrid: Díaz de Santos S.A.:
- 15.- Orlandini, A. (2012). El estrés: Qué es y Cómo evitarlo. Argentina: Fondo de Cultura Economica.
- 16.- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- 17.- Ruiz, M. Z. (2001). Clima Organizacional. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 18.- Santibáñez Lara, I., Vega, S., & Jorge. (2007). Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el Trabajo y Análisis del Trabajo Pesado. Madrid: Díaz de Santos.
- 19.- Steven L. Sauter, L. R. (S/F). Factores Psicosociales y de Organización.
- 20.- Urcola, J. L. (2008). La Motivación empiea en uno Mismo. (2. Edición, Ed.) Madrid: ESIC.
- 21.- Vallejo Calle, O. E. (2010). Satisfacción Laboral. Colombia: Educosa.

LINKCOGRAFÍA

- 1.- Bachenheimer, H. (2002). Selección de Personal. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf
- 2.- Causas del Estrés Laboral. (s.f.). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>
- 3.- Edel Navarro, R., & García Santillán, A. (2007). Clima y Comportamiento Organizacional. Obtenido de Calameo: <http://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
- 4.- Daniel. (s.f.). Recursos de Autoayuda. Obtenido de 10 Causas Principales del Estrés Laaboral: <http://www.recursosdeautoayuda.com/10-causas-del-estres-laboral/>

- 5.- Márquez Pérez, M. (2002). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis:
<http://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
- 6.- Llanea Álvarez, F., & Javier. (2007). Manuel para la Formación del Especialista. España: LexNova.
- 7.- Marisel Muñoz Brand, E. (2015). Emol - Economía. Obtenido de
<http://www.emol.com/noticias/economia/2014/05/23/661737/estres-laboral-figura-entre-las-principales-razones-de-rotacion-en-las-empresas.html>
- 8.- Oré, A. (2005). Boletín 51 Congreso de la república. Obtenido de Boletín 51 Congreso de la república: http://www.congreso.gob.pe/congresista/2001/aore/boletin/BOLETIN51_AOM.pdf Palma
- 9.- Pablo Saitta, F. (2012). Manejo del Estrés Laboral. blogspot.
- 10.- Portillo Calderón, C., Cabrera Amaro, N., & Corzo Valdiglesias, V. (2008). Boletín de Economía Laboral. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- 11.- Preciado Serrano, L. d., Aldrete Rodríguez, G. M., & Carne, O. V. (2008). Agotamiento Emocional en el Trabajo Profesionalista y Operadores de Máquina en la Industria. Obtenido de Revista Cubana de Salud y Trabajo: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_2_08/rst03208.pdf
- 12.- <http://gestion.pe/economia/cuanto-afecta-estres-laboral-productividad-trabajador-2169193>

N°	Opiniones	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Completamente d acuerdo
17	¿El trato entre compañeros de trabajo es cordial?					
18	¿Se realizan las actividades en estricta coordinación?					
19	¿La oficina es adecuada para realizar mi trabajo?					
20	¿Me proporcionan los materiales para realizar adecuadamente mis labores?					
21	¿Las funciones desempeñadas se realizan tomando en consideración los costos a los que se incurren?					
22	¿Se busca emplear menores recursos para lograr nuestros objetivos?					
23	¿La entidad nos proporciona los materiales necesarios para el desempeño de nuestra función?					
24	¿Los materiales y equipos son adecuados para mis actividades diarias?					
25	¿La entidad nos brinda capacitación constante?					
26	¿Los costos de las capacitaciones son asumidas por la entidad?					
27	¿La entidad genera opciones de poder ascender a un puesto superior?					
28	¿La entidad ofrece ascensos con frecuencia?					
29	¿El trato con mi jefe inmediato es muy amable?					
30	¿Si me solicitan apoyo, lo realizo con el mayor agrado?					
31	¿En mi área generamos objetivos a corto plazo?					
32	¿Realizamos la evaluación de nuestros objetivos para volver a trazarnos nuevos objetivos?					
33	¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo?					
34	¿Me gustaría que me incrementen mis sueldo por el trabajo que desarrollo?					
35	¿Nos otorgan incentivos por cumplimiento de metas?					
36	¿Genero mayor productividad para recibir incentivos como recompensa?					