



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)



## **ESCUELA DE POSGRADO FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE POSGRADO**

### **TESIS**

# **ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ACOMPAÑANTES TÉCNICOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS 2018**

**Línea de investigación: Recursos humanos en salud**

### **PRESENTADO POR:**

**Bach. ROBERTO ESCOBAR VILLANUEVA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
CIENCIAS DE LA SALUD**

**Mención Administración y Gerencia en Servicios de Salud**

**HUANCVELICA - PERÚ**

**2019**



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dra. Charo Jacqueline JAUREGUI SUELDO**, **Dra. Olga Vicentina PACOVILCA ALEJO**, **Dra. Alicia VARGAS CLEMENTE**,

**Asesor: Mg. Rodrigo QUISPE ROJAS**

De conformidad al Reglamento único de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y ratificado con Resolución N° 378-2019-CU-UNH.

El Candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD**.

Don: **ESCOBAR VILLANUEVA ROBERTO** procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado: **"ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN ACOMPAÑANTES TECNICOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL JUNIN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS 2018"**.

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado ..... *Aprobación por* .....  
..... *unanimidad* .....

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, **a los veintidós días del mes de julio del año 2019.**

.....  
**Dra. CHARO JACQUELINE JAUREGUI SUELDO**  
Presidente

.....  
**Dra. OLGA VICENTINA PACOVILCA ALEJO**  
Secretario

.....  
**Dra. ALICIA VARGAS CLEMENTE**  
Vocal



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



## ESCUELA DE POSGRADO FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE POSGRADO TESIS

### ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ACOMPAÑANTES TÉCNICOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS 2018

#### JURADOS:

<b>Presidente</b>	:	_____
		Dra. Charo Jacqueline Jáuregui Sueldo
<b>Secretario</b>	:	_____
		Dra. Olga Vicentina Pacovilca Alejo
<b>Vocal</b>	:	_____
		Dra. Alicia Vargas Clemente

HUANCVELICA - PERÚ

2019



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO**

## **TESIS**

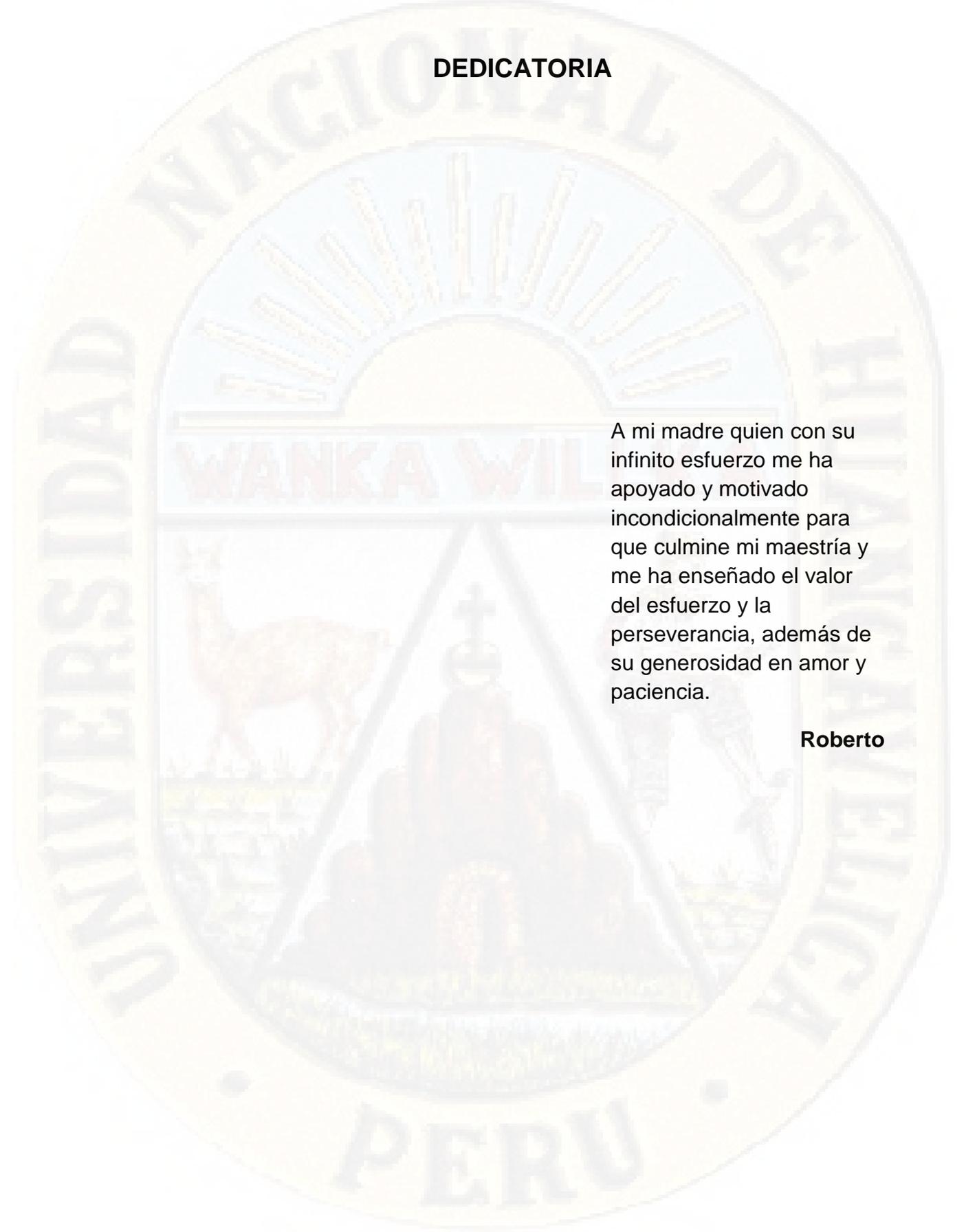
**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
ACOMPAÑANTES TÉCNICOS EN LA UNIDAD  
TERRITORIAL JUNÍN DEL PROGRAMA  
NACIONAL CUNA MAS 2018**

**ASESOR:**

---

**Mg. Rodrigo Quispe Rojas**

**HUANCVELICA - PERÚ  
2019**



## DEDICATORIA

A mi madre quien con su infinito esfuerzo me ha apoyado y motivado incondicionalmente para que culmine mi maestría y me ha enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia, además de su generosidad en amor y paciencia.

**Roberto**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018

**Material y método:** la investigación es de tipo básico, el nivel de investigación es correlacional, los métodos usados son el científico, inductivo, deductivo y estadístico; el diseño de investigación es no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos. Tanto para la variable estrés laboral como para la satisfacción laboral se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.

**Resultados:** 24 acompañantes técnicos (60%) presentaron bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos laboralmente. 31 acompañantes técnicos (77,5%) presentaron bajo nivel de estrés. 31 acompañantes técnicos (77,5%) se encontraron algo satisfechos. Con un nivel de significancia de 5% y haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman se estableció la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral con un p-valor igual a 0,013.

**Conclusión:** Se encontró una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. Además en la mayoría de los casos los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos.

**Palabras clave:** estrés laboral, satisfacción laboral, acompañante técnico, Cuna Más.

## ABSTRAC

**Objective:** To determine the relationship between work stress and job satisfaction in technical companions in the Junín Territorial Unit of the National Program for the Cuna Mas 2018.

**Material and method:** the research is basic, the level of research is correlational, the methods used are scientific, inductive, deductive and statistical; the research design is non-experimental transectional. The sample consisted of 40 technical companions. For both the work stress variable and for job satisfaction, the survey technique and the questionnaire instrument were used.

**Results:** 24 technical companions (60%) presented low stress level and are somewhat satisfied with work. 31 technical escorts (77.5%) presented low level of stress. 31 technical supporters (77.5%) were somewhat satisfied. With a level of significance of 5% and using the Spearman correlation coefficient, the correlation between work stress and job satisfaction was established with a p-value equal to 0.013.

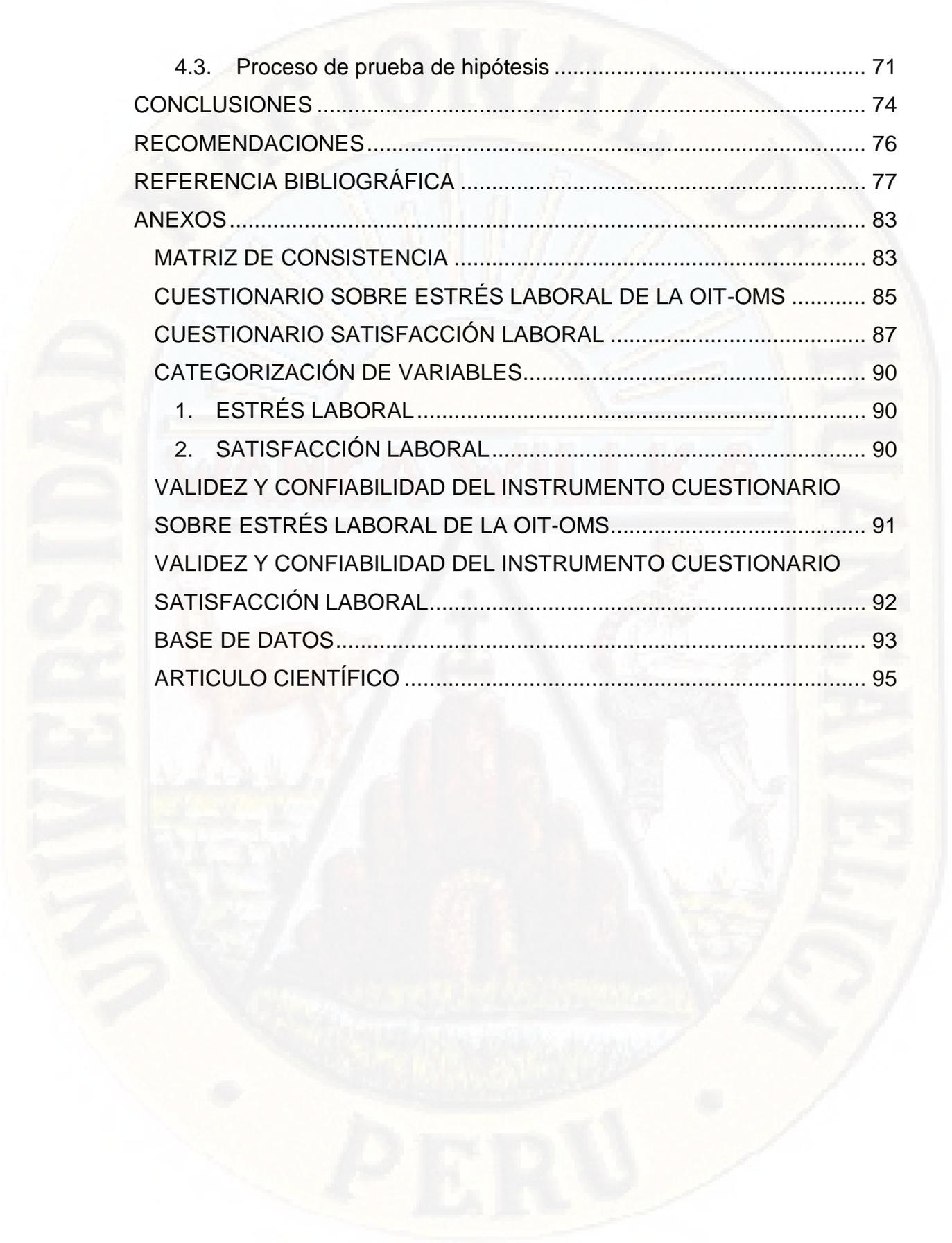
**Conclusion:** A significant and negative relationship was found between work-related stress and job satisfaction in technical companions in the Junín Territorial Unit of the National Program Cuna Mas 2018. In addition, in most cases workers presented a low level of stress and are somewhat satisfied. .

**Key words:** work stress, job satisfaction, technical accompaniment, Cuna Mas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC .....	vii
ÍNDICE .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EI PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	8
1.2.1. Pregunta general .....	8
1.2.2. Preguntas específicas .....	8
1.3. Objetivos .....	9
1.3.1. Objetivo general .....	9
1.3.2. Objetivo específico .....	9
1.4. Justificación e importancia .....	9
CAPÍTULO II .....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Antecedentes de la investigación .....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	14
2.1.3. Antecedentes locales .....	19
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. Estrés laboral .....	23
2.2.1.1. Estresores .....	24
A. Estresores del ambiente físico .....	24
B. Estresores relativos al contenido de la tarea .....	26
C. Estresores relativos a la organización .....	30
2.2.1.2. Consecuencias del estrés laboral .....	32
A. Consecuencias para el trabajador .....	32
B. Consecuencias para la empresa .....	38

2.2.1.3.	Tratamiento del estrés .....	39
A.	Tratamiento con Medicamentos.....	39
B.	Tratamiento con Medicina Alternativa.....	40
2.2.2.	Satisfacción laboral.....	41
2.2.2.1.	Tipos de satisfacción laboral .....	41
2.2.2.2.	Factores que favorecen la satisfacción laboral.....	41
2.2.2.3.	Factores de insatisfacción .....	42
2.2.2.4.	Satisfacción laboral y productividad .....	43
2.3.	Definición de términos.....	45
2.4.	Formulación de hipótesis.....	48
2.4.1.	Hipótesis general .....	48
2.5.	Identificación de variables.....	48
2.6.	Definición Operativa de variables e indicadores.....	49
CAPÍTULO III	.....	55
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	.....	55
3.1.	Tipo de la investigación .....	55
3.2.	Nivel de investigación .....	55
3.3.	Método de investigación .....	56
3.3.1.	Método general .....	56
3.3.2.	Método específico.....	56
3.4.	Diseño de investigación.....	57
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	58
3.5.1.	Población .....	58
3.5.2.	Muestra .....	58
3.5.3.	Muestreo .....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	58
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	59
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis.....	59
CAPÍTULO IV	.....	60
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	.....	60
4.1.	Presentación e interpretación de datos .....	60
4.2.	Discusión de resultados .....	66



4.3. Proceso de prueba de hipótesis .....	71
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	77
ANEXOS.....	83
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	83
CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS .....	85
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL .....	87
CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES.....	90
1. ESTRÉS LABORAL.....	90
2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	90
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.....	91
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL.....	92
BASE DE DATOS.....	93
ARTICULO CIENTÍFICO .....	95

## INTRODUCCIÓN

Cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología.

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018

Considerando los efectos negativos del estrés laboral, tanto personales (enfermedad del trabajador), como económicos (costes institucionales y sociales) que supone el padecer estrés laboral, hace necesario evaluar este trastorno de forma periódica utilizando métodos eficaces que puedan evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral, y poder dar evidencias de la magnitud de este problema. Estas variables afectan en la calidad de vida, satisfacción, motivación de cada trabajador y por ende también influyen a la productividad y desempeño laboral. Para poder romper el ciclo y buscar alternativas funcionales es necesario comprender la relación entre el estrés y la satisfacción laboral.

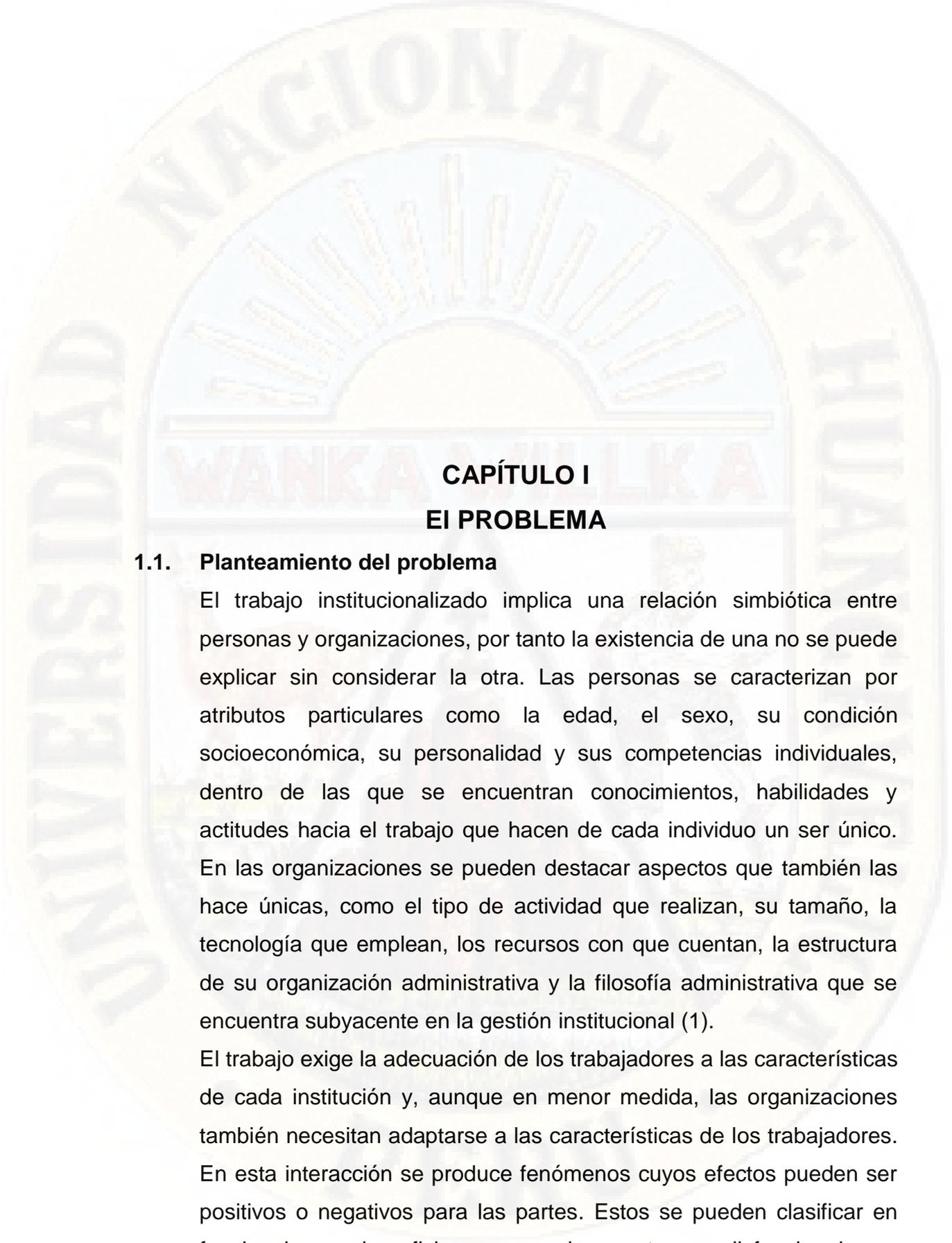
Este trabajo tiene como propósito determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral para ello toma como referente las teorías del ajuste Persona-Entorno, El Modelo Demanda-Control (Demanda Control Modelo) y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model), las cuales podrán ser corroboradas o refutadas con los resultados de este trabajo dentro del contexto establecido.

Es necesario que los acompañantes técnicos como miembro del equipo de salud se ven expuestos a diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al niño durante su proceso de atención, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés, es por eso que mediante este

trabajo se realizó un diagnóstico real de la situación de estrés de los trabajadores, conociendo esto se podrá implementar programas de enseñanza de mecanismos de afronte y/o adaptación, contribuyendo de esta manera a que el acompañante técnico cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva. Por tanto, previamente a la intervención es necesario realizar un diagnóstico sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Mediante la aplicación de instrumentos que previamente se halló su validez y confiabilidad, serán nuevamente usados en esta investigación, comprobando la mencionada validez y confiabilidad bajo el contexto de la Unidad Territorial Junín Del Programa Nacional Cuna Más y en acompañantes técnicos.

La investigación es de tipo básico, el nivel de investigación es correlacional, los métodos usados son el científico, inductivo, deductivo y estadístico; el diseño de investigación es no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos. Tanto para la variable estrés laboral como para la satisfacción laboral se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.

The logo of the Universidad Nacional de Huancayo is a circular emblem. It features a central sun with rays, set against a light blue background. The sun is positioned above a horizontal line. The words "UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYO" are written in a circular path around the sun. Below the sun, the word "WANKA" is written in a stylized font. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent yellow color.

## **CAPÍTULO I**

### **EI PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

El trabajo institucionalizado implica una relación simbiótica entre personas y organizaciones, por tanto la existencia de una no se puede explicar sin considerar la otra. Las personas se caracterizan por atributos particulares como la edad, el sexo, su condición socioeconómica, su personalidad y sus competencias individuales, dentro de las que se encuentran conocimientos, habilidades y actitudes hacia el trabajo que hacen de cada individuo un ser único. En las organizaciones se pueden destacar aspectos que también las hace únicas, como el tipo de actividad que realizan, su tamaño, la tecnología que emplean, los recursos con que cuentan, la estructura de su organización administrativa y la filosofía administrativa que se encuentra subyacente en la gestión institucional (1).

El trabajo exige la adecuación de los trabajadores a las características de cada institución y, aunque en menor medida, las organizaciones también necesitan adaptarse a las características de los trabajadores. En esta interacción se produce fenómenos cuyos efectos pueden ser positivos o negativos para las partes. Estos se pueden clasificar en funcionales o beneficiosos para las partes y disfuncionales o

perjudiciales para ambas, en este último grupo se encuentra el estrés (1).

El estrés es uno de los males sociales más generalizados de nuestros tiempos porque no sólo afecta a las personas, provocándoles alteraciones físicas, mentales y emocionales, sino también a las empresas que sienten las consecuencias económicas y sociales que genera (1).

La principal causa de estrés laboral está relacionada con el exceso de trabajo, las responsabilidades excesivas y, básicamente, la evaluación excesiva de las tareas diarias. Estas cosas causan mucha preocupación, y se denominan factores estresantes (2).

Por supuesto, el clima de relación que puede prevalecer en el lugar de trabajo también influye. Todo trabajo involucra enlaces, como en todos los espacios en los que se desenvuelve el trabajador, en casa, con la familia, amigos, etc. (2)

El trabajo constituye un factor de gran relevancia en la vida de la persona quien pasa la mayor parte del día en él, por lo que es importante que las tareas que se realice no afecten de manera negativa a la salud. Sin embargo, en la actualidad en el trabajo se encuentra aspectos negativos como la sobrecarga de trabajo, el mal clima laboral, la precariedad de las condiciones de empleo y la excesiva competitividad. Estas circunstancias hacen que la cantidad de estrés que acumula el trabajador sobrepase la capacidad del trabajador y se convierta en una fuente que le puede acarrear muchas enfermedades.

El estrés no es una enfermedad en sí misma. Las demandas, las situaciones o las circunstancias del trabajo modifican el equilibrio del trabajador, causando una reacción llamada estrés. Cuando el exceso de demanda excede la capacidad de respuesta del individuo, el estrés laboral aparece como una patología.

La satisfacción laboral es el resultado de factores internos y externos, incluida la motivación, el desarrollo profesional del personal, la

identificación y la membresía en la organización. Por tanto, es esencial garantizar la satisfacción de los trabajadores. Que esto se traducirá en resultados positivos en las instituciones.

### **INTERNACIONAL**

En Chile cerca del 60% de la población trabajadora sufre o ha sufrido depresión laboral, el 41% del total de patologías que afectan a la clase trabajadora corresponden a enfermedades mentales ocasionadas, muchas veces, por las condiciones de trabajo. Las más afectadas son las mujeres con el 64%, en comparación con el 36% de los hombres (3).

En España alrededor del 30% de los días laborales se deben al estrés y la ansiedad en el trabajo. Costes superiores a los 80 mil millones de euros relacionados con la baja laboral y más de 175 millones de días de trabajo perdidos. (4).

El estrés laboral afecta de dos maneras diferentes. Por un lado, el costo del ausentismo por baja laboral relacionada con el estrés representa el 30% del costo total. El otro 70% se debe al hecho de que las empresas no ingresan a la ausencia y al bajo rendimiento de los empleados afectados por el estrés. Entre las causas que más afectan al trabajador cuando se trata de causar estrés continuo y casi crónico, están la acumulación de tareas, el entorno laboral y el salario. Finalmente, el estudio indica que el impacto económico representa más del 7% del PIB en España. (4).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) calcula que el estrés de los trabajadores tiene un costo económico de 136 000 millones de euros al año. La mayoría de estas pérdidas son causadas por baja por enfermedad. Esto representa entre el 2,6% y el 3,8% del PIB comunitario y hace que las enfermedades psicológicas sean el segundo problema de salud ocupacional más común en Europa (5).

Se estima que entre el 50% y el 60% del ausentismo en el trabajo se debe a las consecuencias psicológicas del estrés, que se ha convertido en una de las enfermedades más comunes de los trabajadores. Aunque los líderes empresariales consideran que el estrés es un problema, solo el 26% de ellos toma medidas para combatirlo. De hecho, 8 de cada 10 trabajadores lo consideran uno de los mayores riesgos laborales y los empleadores lo consideran "una carga importante para la productividad laboral". La directora de la Agencia Europea de Salud Ocupacional, Christa Sedlatschek (Austria), lamenta que la crisis financiera y la transformación del lugar de trabajo impongan cada vez más demandas a los trabajadores, a lo que debe agregarse el estrés del desempleo. o con una alta tasa de inseguridad laboral (5).

Según el estudio realizado por Santiago Cid sobre "Percepción y hábitos de la población española entorno al estrés", casi 12 millones y medio de españoles (12.413.000) sienten que sufren estrés laboral de manera habitual en su vida diaria (6).

México según las cifras de la Organización Mundial de la Salud, ocupa el primer lugar en el estrés laboral, por delante de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del mundo. salud (OMS). El estrés es parte de la vida diaria de los trabajadores mexicanos: el 75% sufre de agotamiento o fatiga debido al estrés en el trabajo (7).

Según las estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés, la depresión y la ansiedad en el trabajo, así como los accidentes relacionados con el trabajo, generan pérdidas anuales equivalentes al 4% del producto interno bruto (PIB) mundial (7).

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen (8).

Según datos revelados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), cerca del 40% de los trabajadores mexicanos sufren estrés

laboral. Esto significaría que, sólo en México, aproximadamente 21,6 millones de personas conviven con las consecuencias de este particular tipo de estrés (8).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reveló algunos datos interesantes relacionados con el estrés laboral en América Latina, en un documento publicado el 28 de abril de 2016, titulado “Estrés en el trabajo”. Esta investigación recopila información que da luces acerca del panorama actual de la situación en América Latina. Por ejemplo, la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud realizada en 2012, arrojó importantes cifras del estrés laboral, en las que de un 12 a un 16 por ciento de las personas manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina, más de un 26% de trabajadores reportó que sufría de carga mental (según datos de la 1era Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, efectuada en 2009), a raíz del exceso de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral (9).

Asimismo, en otros países como Brasil, Colombia o Chile, los resultados tampoco resultan tan alentadores. En la primera nación, un estudio “concluyó que el catorce por ciento de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales”, tal y como lo afirma el documento de la OIT. Por su parte, en Colombia, en los resultados de la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), casi un 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos (9).

De acuerdo a un estudio de Recursos Humanos Randstad, Chile es el sexto país en el mundo con menor satisfacción dentro del trabajo. El 66% de los trabajadores chilenos se siente satisfecho o muy satisfecho con su empleo. Chile pasa a ubicar la posición seis, del total de 33 países estudiados, con menor satisfacción laboral (10).

Las naciones con mayor satisfacción laboral son India y México (82%), liderando la tabla, seguidos por Austria y Dinamarca (79%), y Canadá y Estados Unidos (78%). Por su parte, Japón (42%), Hong Kong (51%) y Hungría (58%) son los países con menores índices. En Latinoamérica, Chile es el país con menor satisfacción laboral y por encima se encuentran Argentina (69%), Brasil (75%) y liderando la tabla se encuentra México (82%) (10).

En Chile, los empleados más satisfechos con su actual empleador se encuentran entre 45 y 54 años (74%) y entre 18 y 24 años (69%) (10).

En España un 60% de trabajadores afirma que su nivel de bienestar en su puesto de empleo es bajo, según un estudio realizado por la empresa Interface. Entre los principales motivos que explican la insatisfacción de los españoles con sus empleos destacan la duración de la jornada laboral -solo 4 de cada 10 trabajadores cumple con la jornada de 8 horas diarias- y el estrés, que afecta al 60% de empleados. En este sentido, un 50% de los encuestados considera que empieza su jornada laboral con estrés o agotamiento, cifra que aumenta hasta el 70% una vez finalizado su día (11).

En cuanto a la duración de la jornada laboral, en España, el empleado medio pasa en su trabajo 1701 horas al año. Aun así, la cantidad de horas trabajadas no se traduce en un aumento de la productividad. De hecho, los índices de productividad se sitúan en 107,1 puntos, según Eurostat, por detrás de otros países europeos como Bélgica o Alemania, con 132,5 y 124,8 puntos, respectivamente (11).

### **NACIONAL**

Cerca del 50 % de la población en el Perú padece estrés y el 60 % de los trabajadores peruanos tienen estrés laboral (12).

La ansiedad en el trabajo es consecuencia de los conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral, la falta de comunicación o reciprocidad entre todos. Además, la gran mayoría de

trabajadores estresados se encuentra entre jóvenes de 25 a 35 años (12).

En el diario La República se informó que en la ciudad de Lima ocho de cada diez trabajadores presenta estrés laboral, presentando síntomas de irritabilidad, depresión, acompañados del agotamiento físico y mental (13).

En Huancayo, en la empresa Raciemsa - Grupo Gloria, se realizó un estudio. Reveló que el nivel predominante de satisfacción laboral expresado por los empleados es alto (46%), seguido de niveles muy altos (22%), medios (18%) y bajos (bajos). 12% y muy bajo con 2%. En resumen, podemos decir que un porcentaje significativo de los empleados de Raciemsa tiene un alto nivel de satisfacción laboral (14).

Se hizo un estudio en la ciudad de Lima se observó que los 12 empleados de la empresa Klauss SA tienen un bajo nivel de satisfacción laboral representado por el 30%, 19 empleados tienen un nivel promedio representado por el 47.5% de la población total y finalmente 9 empleados representados por el 22.5% tienen un nivel alto (15).

Un trabajador estresado tendrá un bajo rendimiento, incapacidad, es posible que falte al trabajo y entre el más grave problema que puede ocasionar el estrés está el riesgo de padecer dolores de espalda, enfermedades cardiovasculares, entre otros. Se debe entender que un trabajador con estrés, además del grave perjuicio personal va ocasionar gastos institucionales en las que trabaja, así como también al seguro (Seguro Integral de Salud, EsSalud).

## **LOCAL**

En los acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del programa nacional Cuna Mas, en una investigación preliminar se encontró que los trabajadores presentan manifestaciones de estrés tales como mal humor, irritabilidad, dolor de cabeza, dificultad para

dormir, dificultad para concentrarse, descontento con el trabajo, desánimo, no cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo, sueldo es bajo, tienen un número elevado de personas que atender y la mayoría son contratados. Sumado a todo esto está el ambiente de trabajo negativo caracterizado por los celos profesionales, problemas de comunicación entre jefes y subordinados. Se debe recordar que una comunicación laboral abierta y fluida, es decir, el intercambio de puntos de vista de manera clara, respetuosa, afectiva y empática entre jefes y subordinados ejerce un fuerte efecto protector ante los problemas de estrés e influye positivamente en el bienestar psicológico del trabajador.

Ante lo expuesto, se ha previsto realizar el estudio para comprender mejor la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los acompañantes técnicos, a partir de las siguientes preguntas de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- a) ¿Cómo es el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?
- b) ¿Cómo es la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- a) Características de los acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018.
- b) Evaluar el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018.
- c) Evaluar la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018.

### **1.4. Justificación e importancia**

#### **Justificación teórica**

**PORQUE** los efectos negativos del estrés laboral, tanto personales (enfermedad del trabajador), como económicos (costes institucionales y sociales) que supone el padecer estrés laboral, hace necesario evaluar este trastorno de forma periódica utilizando métodos eficaces que puedan evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral, y poder dar evidencias de la magnitud de este problema. Estas variables afectan en la calidad de vida, satisfacción, motivación de cada trabajador y por ende también influyen a la productividad y desempeño laboral. Para poder romper el ciclo y buscar alternativas funcionales es necesario comprender la relación entre el estrés y la satisfacción laboral.

**PARA QUE** se pueda corroborar o refutar las teorías del ajuste Persona-Entorno, El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) con los resultados de este trabajo dentro

del contexto establecido. Además, se aportó la relación entre el estrés y la satisfacción laboral dentro del contexto establecido.

#### **Justificación practica**

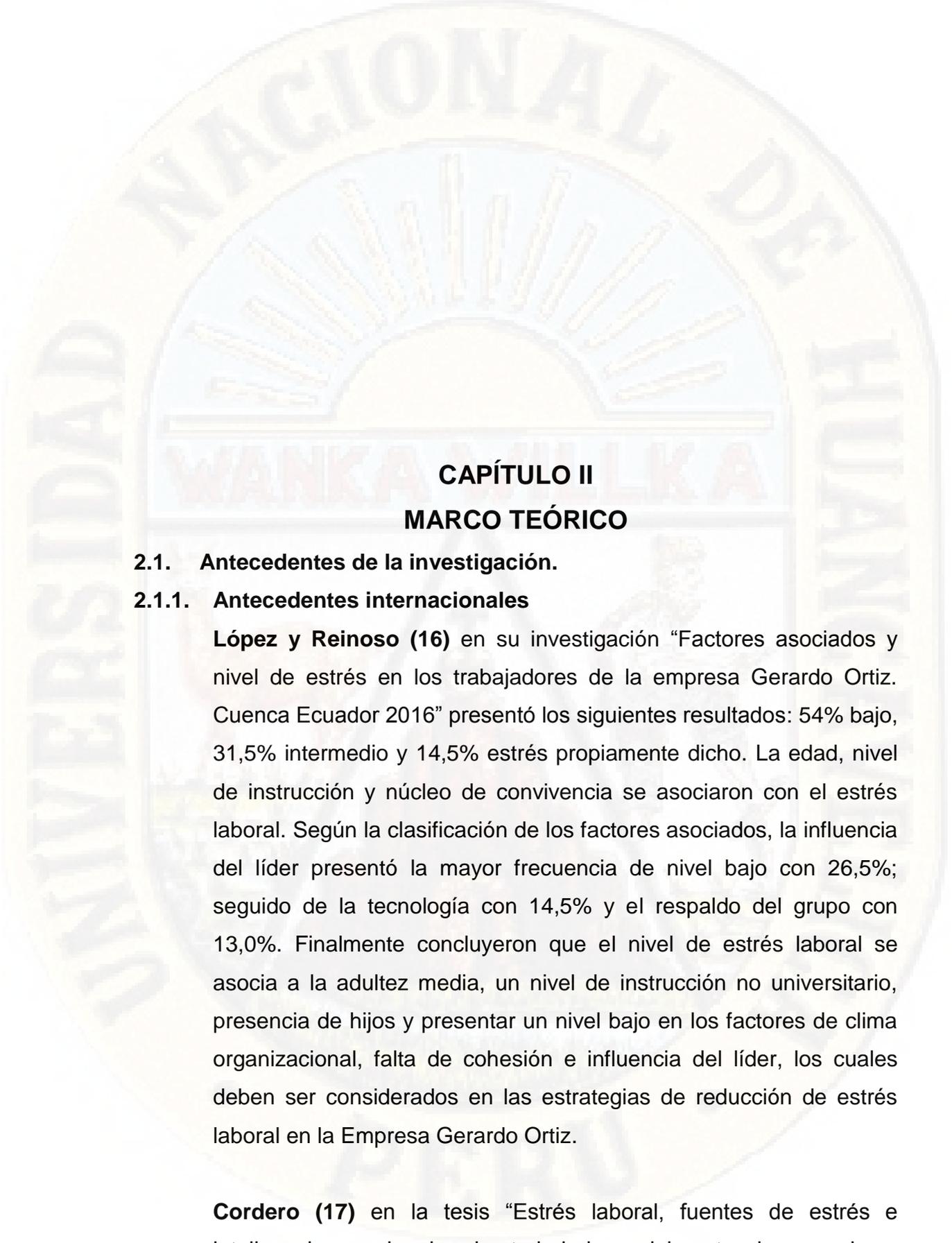
**PORQUE** es necesario establecer si los acompañantes técnicos como miembro del equipo de salud se ven expuestos a diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al niño durante su proceso de atención, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés, es por eso que mediante este trabajo se realizará un diagnostico real de la situación de estrés de los trabajadores.

**PARA QUE**, conociendo esto se podrá implementar programas de enseñanza para que el trabajador pueda afrontar y/o adaptarse, contribuyendo de esta manera a que el acompañante técnico cumpla con sus actividades de forma eficaz y efectiva. Por tanto, previamente a la intervención es necesario realizar un diagnóstico sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

#### **Justificación metodológica**

**PORQUE** es necesario comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos mediante la aplicación de instrumentos bajo el contexto de la Unidad Territorial Junín Del Programa Nacional Cuna Mas y en acompañantes técnicos.

**PARA QUE**, otros investigadores puedan aplicar dentro de otros contextos parecidos al que se aplicó.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**López y Reinoso (16)** en su investigación “Factores asociados y nivel de estrés en los trabajadores de la empresa Gerardo Ortiz. Cuenca Ecuador 2016” presentó los siguientes resultados: 54% bajo, 31,5% intermedio y 14,5% estrés propiamente dicho. La edad, nivel de instrucción y núcleo de convivencia se asociaron con el estrés laboral. Según la clasificación de los factores asociados, la influencia del líder presentó la mayor frecuencia de nivel bajo con 26,5%; seguido de la tecnología con 14,5% y el respaldo del grupo con 13,0%. Finalmente concluyeron que el nivel de estrés laboral se asocia a la adultez media, un nivel de instrucción no universitario, presencia de hijos y presentar un nivel bajo en los factores de clima organizacional, falta de cohesión e influencia del líder, los cuales deben ser considerados en las estrategias de reducción de estrés laboral en la Empresa Gerardo Ortiz.

**Cordero (17)** en la tesis “Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y

emergencias 112 de Extremadura España 2015”, encontró que los profesionales estudiados perciben unos niveles medios de estrés procedentes tanto generales como de las fuentes específicas en el trabajo. La responsabilidad sobre otros y el conflicto de rol son las dimensiones más elevadas. No encontró relación entre las variables sociodemográficas y laborales y las fuentes de Estrés Laboral. En relación al género, los resultados del estudio concluyen que no existen diferencias significativas entre sexos con respecto a las dimensiones del estrés laboral. El autor tampoco ha encontrado relación entre la edad y el estrés laboral en el sentido de que a mayor edad disminuye la percepción al estrés laboral. En esta investigación no se ha encontrado significatividad en las relaciones entre las variables laborales y el estrés laboral. Sin embargo, la variable “puesto de trabajo” si parece mantener una influencia significativa sobre las puntuaciones totales de estrés laboral. Existe relación significativa entre las fuentes de estrés específicas del puesto de trabajo en relación con la edad, la experiencia profesional, la situación laboral y el puesto de trabajo. El resto de variables sociodemográficas y laborales no parecen mantener relaciones significativas con las fuentes de estrés específicas.

**Álvarez (18)** en su trabajo de investigación “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público Venezuela 2015”, indica que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0,662. Respecto a la autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control, rotación, supervisión, enriquecimiento de la tarea, los resultados arrojan que un 77% de los trabajadores administrativos manifestó un nivel inadecuado como situación de riesgo, seguido de un 23,1% que considera un nivel adecuado. Correspondiente a los flujos de

comunicación, reconocimiento, adiestramiento, aislamiento, descripción del puesto de trabajo 32 encuestados considera un nivel inadecuado, mientras que 6 trabajadores se encuentran en un nivel muy inadecuado y por último 3 trabajadores muestra un nivel adecuado. 70,7% señala que poseen un nivel inadecuado en lo que se refiere al ritmo de trabajo, carga de trabajo, autonomía y fatiga, mientras que el 24,4% manifiesta un nivel muy inadecuado, seguido de un 4,9% que muestra un nivel adecuado. En el factor de cohesión de grupo el 90% de los trabajadores señala un nivel inadecuado, 3% posee un nivel muy inadecuado y por último el 7% de los evaluados muestra un nivel adecuado en lo que se refiere al clima social, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo.

**Jaraiseh (19)** en su investigación “Estrés laboral y síndrome de burnout: Pausas activas como método de afrontamiento Ecuador 2015”, refiere que las pausas activas si disminuyen los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout además de facilitar la cohesión grupal. En la comparación entre el antes y el después de la implementación de las pausas activas en los resultados obtenidos de este cuestionario, se obtuvo en Cansancio emocional: antes 45,12% y después 40,14%. Despersonalización: antes 37,47% y después 31,77%. Realización personal: antes 72,17% y después 77,85%.

**Ávila (20)** en la tesis “El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda Ecuador 2014”, encontro que el estrés influye en el rendimiento en el trabajo en una relación inversa, es decir, mayor estrés, menor rendimiento en el trabajo y menos estrés, mayor rendimiento en el trabajo. El 80% de los empleados tiene un bajo nivel de estrés laboral, el 18% de los empleados da como resultado un nivel intermedio de estrés. El 12% de los empleados

representados por un empleado en el área de Counter tiene un nivel denominado estrés.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**Torres (21)** en la tesis “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública 2015”, encontró los siguientes resultados: en la satisfacción laboral a nivel descriptivo, la muestra presenta el nivel “Insatisfecho” en la escala de Satisfacción Laboral ( $M=84,20$ ;  $D.E.=7,71$ ). Asimismo, se observa que en la dimensión de Significación de la Tarea, los participantes muestran una  $M=33,49$  ( $D.E.=3,68$ ), mientras que en la dimensión de Condiciones de Trabajo tienen una  $M=22,15$  ( $D.E.=3,23$ ). En relación a la dimensión de Reconocimiento Personal se aprecia una  $M=19,42$  ( $D.E.=1,69$ ), por último, en lo referente a la dimensión de Beneficios Económicos se indica una  $M=9,14$  ( $D.E.=1,69$ ).

En el estrés ocupacional a nivel descriptivo, se puede apreciar que el Estrés Ocupacional de la muestra se sitúa en el rango bajo de la escala ( $M=99,44$ ;  $D.E.=13,49$ ). Además, su primer componente “Superiores y Recursos” muestra una  $M=52,09$  ( $D.E.=7,9$ ), mientras que el segundo “Organización y Equipo” exhibe una  $M=47,35$  ( $D.E.=9,53$ ).

A continuación, se presenta las relaciones significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral con los componentes de Estrés Ocupacional.

Se encontró una correlación inversa de grado medio, entre el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral respecto a la puntuación total de la Prueba de Estrés Ocupacional ( $r=-0,35$ ). Por otro lado, se halló una correlación media entre el componente Superiores y Recursos con las dimensiones Condiciones de Trabajo ( $r=-0,49$ ), Reconocimiento Personal ( $r=-0,30$ ) y Beneficios Económicos ( $r=-0,35$ ).

**More (22)**, en la tesis “Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017”, encontro los siguientes resultados: se identificó una correlación negativa moderada baja entre el estrés y satisfacción laboral de las técnicas de enfermería de hospitalización. Con respecto a la relación entre estrés y las dimensiones de satisfacción laboral condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad, se encontró una correlación negativa moderada. Por otro lado, gran porcentaje de las técnicas de enfermería poseen un nivel alto de estrés, como también un nivel bajo de satisfacción laboral.

En el nivel de estrés laboral, el 25% presenta bajo, el 31,5% nivel promedio y el 43,5% alcanzan un nivel alto de estrés laboral. En la satisfacción laboral en su mayoría (59,3%) alcanzan un nivel bajo de satisfacción laboral, el 30,6% nivel promedio y el 10,2% alto estrés laboral.

**Sotelo (23)** en su investigación “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo 2016”, presentó los siguientes resultados: Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativa entre Engagement y el Estrés Laboral y con sus factores: Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad y Satisfacción. Se identifica una correlación negativa, significativa de grado débil entre Engagement con el factor Autoestima del estrés laboral. Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativo entre el factor involucramiento con el trabajo del Engagement y los factores del Estrés Laboral: Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima.

Asimismo, identifica una correlación negativa, significativa ( $p < .05$ ), de grado medio entre el factor involucramiento con el trabajo del Engagement con el factor Incertidumbre respecto al tratamiento del estrés laboral.

Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativo ( $p < .01$ ), entre el factor entusiasmo por el trabajo del Engagement y los factores del Estrés Laboral: Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo e Incertidumbre respecto al tratamiento. Igualmente identifica una correlación negativa, significativa ( $p < .05$ ), de grado débil del factor entusiasmo por el trabajo del Engagement con los factores: Vulnerabilidad y Satisfacción; Mientras que no identifica correlación significativa con la escala Autoestima.

**Quispe (24)** en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”, refiere los siguientes resultados: La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac. Los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, de la provincia de Andahuaylas, responden en cuanto a la satisfacción laboral con la categoría casi siempre con un porcentaje de 43,00%, en la categoría siempre 20%, en la categoría algunas veces 16,7%, en la categoría casi nunca 13,33%, en la categoría nunca 6,67%.

**Pelayza y Saavedra (25)** en la tesis “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesus Milagroso SCRL -2015”, refieren los siguientes resultados: Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de Spearman es de 0,735; lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0,006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable.

**Chavez (26)** en la investigación “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. En el periodo 2015 Tacna”, encontró mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores. El factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores son ocasionados por una recarga laboral en el 59,4% de los trabajadores. De un total de 32 trabajadores encuestados; 19 trabajadores representados por el 59,4% percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por el contrario 6 trabajadores encuestados correspondientes al 18,8% percibieron que hay mucho estrés laboral.

**Donayre (27)** en su trabajo de investigación “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe 2016”, encontró los siguientes resultados: La percepción sobre estrés laboral en los docentes se relacionó

directamente con el malestar proveniente de las diferentes responsabilidades y funciones que tienen que desempeñar los mismos dentro de la institución educativa, y de las cuales resultaron diferentes situaciones problemáticas que mostraban un nivel de estrés laboral. En todos los casos, los entrevistados manifestaron haber presentado estrés debido a que padecieron dolencias físicas de leve intensidad y tuvieron repercusiones a nivel socioemocional. Se identificaron diferentes situaciones problemáticas generadas por las fuentes intrínsecas al trabajo, el papel del docente dentro de la IEPB, las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional del docente, la estructura y ambiente organizacional y la relación entre el trabajo y el hogar.

**Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo (28)** en su trabajo “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, indican los siguientes resultados: Existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño. El nivel de estrés de en los trabajadores es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño. El nivel de Estrés en la población de estudio se caracteriza por ser “Alto” con un 69%, “Promedio” con un 21%, y “Bajo” con un 10%. El nivel de Desempeño Laboral se caracteriza por ser “deficiente” con un 69%, y “eficiente” con un 31%. De la relación entre las variables se encontró que según el nivel de Estrés “Alto” de los trabajadores hay un 64% que tiene un desempeño laboral “Deficiente”, según el nivel de Estrés “Promedio” hay un 16% que tiene un desempeño laboral “Eficiente” y según el nivel de estrés “Bajo” solo hay un 10% que tiene un desempeño laboral “Eficiente”. El 88% de los trabajadores está de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la sobrecarga

de laboral que se les asigna lo cual les genera presión y estrés laboral. 81% de trabajadores está totalmente en desacuerdo en indicar que no mantienen un trabajo en equipo lo cual impacta negativamente en un correcto desempeño laboral. Un 53% está totalmente de acuerdo en que actualmente se mantienen actitudes hostiles entre los asesores del centro de contacto lo cual genera un deficiente clima laboral y por ende un bajo desempeño. Un 58% confirma que realiza actividades rutinarias lo cual conlleva a un estrés laboral por las funciones realizadas diariamente.

**Morales (29)** en su investigación “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño 2007”, encontró los siguientes resultados que 48 (63,2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51,3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32,9%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65,8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14,5% (11) enfermeras presenta un nivel alto. El mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño presenta un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 61,8%, despersonalización 51,3% y falta de realización personal 65,8%.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Chicmana (30)** en la tesis “Liderazgo de los directores y satisfacción laboral de los docentes de instituciones educativas del Distrito Daniel Hernández, Tayacaja - Huancavelica 2016”, encontro los siguientes resultados: el nivel de satisfacción labora con mayor porcentaje

corresponde al nivel satisfecho con un 43.86% y el más bajo porcentaje corresponden al nivel muy insatisfecho con un 2.86%. Conclusión: El liderazgo de los directores y la satisfacción laboral de los docentes presentan una correlación positiva en las instituciones educativas del distrito de Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja – Huancavelica, 2016.

**Fernandez y Escobar (31)** en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli – 2015”, encontraron los siguientes resultados: de la satisfacción laboral, el 0,8% de los casos tienen un nivel insatisfecho, el 16,7% tienen un nivel satisfecho y el 82,5% de los casos tienen un nivel muy satisfecho. Conclusión: se ha identificado relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli en el periodo 2015.

**Giraldez y Huamán (32)** en la tesis “Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la financiera pro empresa de Huancavelica 2015”, indicaron los siguientes resultados: En el 70,6% de los casos el rendimiento laboral es medio y en el 58,8% de casos el estrés es medio; los resultados del nivel de estrés se encontró que el 23.5% de los casos consideran que es bajo, el 58.8% que el nivel es medio y el 17,6% el nivel es alto. Conclusión: el estrés se relaciona de forma negativa o inversa y significativa con el rendimiento laboral de trabajadores de Financiera Pro Empresa del distrito de Huancavelica período 2015.

**Mancilla y Olarte (33)** en la tesis “Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia 2014”, presentaron los siguientes resultados: el

60.5% del personal de enfermería presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto; el 15,8% del personal de enfermería presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería de Hospital Departamental de Huancavelica; con una significancia estadística (-0.759); Conclusión: existió una relación negativa inversa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir la correlación fue negativa considerable entre satisfacción laboral y estrés ocupacional.

## **2.2. Bases teóricas**

### **La Teoría del ajuste Persona-Entorno**

Evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador. El modelo más conocido sobre la teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E), es el de French y col (1974), según el cual un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; o desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo (34).

### **El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model)**

(Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). En esta dimensión no se incluye las

demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades (35).

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones (35).

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización (35).

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión Apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994). La dimensión de "Apoyo social" hace

referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores (35).

### **El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model)**

Siegrist, (1996, 1998), centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación (36).

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: monetaria, salario adecuado; Apoyo social, respeto y apoyo; y Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo (36).

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo (36).

#### **2.2.1. Estrés laboral**

Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y

de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (37).

Es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador (38).

#### **2.2.1.1. Estresores**

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras (39).

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos (39):

##### **A. Estresores del ambiente físico**

- **Iluminación.** Tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. Puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas.

La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

- **Ruido.** A niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción; la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores; ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además, puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

El ruido opera con menos intensidad como estresor en las situaciones en que es excesivo pero esperado que en aquellas que no se espera, ya que, entonces nos obliga a adaptarnos más rápidamente al cambio.

- **Temperatura.** es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el "confort" de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y

afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

- **Ambientes contaminados.** Se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes. debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado, por un lado. que se tomen medidas de prevención y, por otro. que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido. Aunque la percepción de los riesgos, en un principio, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico, no quiere decir que no se deba informar y formar. muy al contrario. ya que favorece la creación de estrategias para evitar los riesgos o, dicho de otra manera, "cuando conoces la cara de tu enemigo, puedes hacerle frente".

#### **B. Estresores relativos al contenido de la tarea**

- **Carga mental.** La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.).

La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como:

- La toma de información del exterior (percepción)
- El análisis de la información: los razonamientos en cualquiera de sus formas.
- La memorización: almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas.
- El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa, siendo en el cerebro donde se produce el tratamiento y la integración de los mismos y donde se puede producir la saturación mental.

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y

haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La sobrecarga cualitativa, en cambio, se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

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.

La sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y el tabaquismo.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo deteriorar la salud.

Ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, el aburrimiento y la monotonía constituyen un extremo igualmente nocivo para la salud y, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

- **Control sobre la tarea.** 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 para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

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; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva también pueden tener consecuencias negativas.

### C. Estresores relativos a la organización

- **Conflicto y ambigüedad del rol.** La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además, otros hechos inherentes al ámbito de la organización, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción pueden ser fuentes de estrés.

- **Jornada de trabajo.** La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

- **Relaciones interpersonales.** Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante.

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

- **Promoción y desarrollo de la carrera profesional.** El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

#### **2.2.1.2. Consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas (40).

Por otra parte, es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente de nuestro organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de este modo, no es extraño por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico) (40).

##### **A. Consecuencias para el trabajador**

- **Consecuencias psíquicas**

- **Deterioro cognitivo:** La mente del ser humano es muy complejo. Nuestro cerebro es capaz de realizar tareas y funciones mentales que nos ayudan a diario, muchas veces. Tareas como memoria, atención, lenguaje, percepción, etc. Todo puede ser incluido en el campo mental de la cognición (40).

Cuando hablamos de deterioro cognitivo, nos referimos al hecho de que estas tareas disminuyen gradualmente o que la capacidad de rendimiento se vuelve más difícil. Es natural pensar que cuando se fuerza un determinado dispositivo, será más lento (40).

Piense en su computadora, si abre varios programas al mismo tiempo, su rendimiento será más lento de lo normal, ya que para obtener un rendimiento óptimo, no tiene que ser forzado (40).

En los seres humanos, sucede algo similar; si forzamos nuestra mente, se satura y deja de tener un nivel óptimo de rendimiento, lo que sucede sin problemas en situaciones normales (40).

- **Dificultad para concentrarse:** La concentración es una función cerebral que nos mantiene en un estado centrado en un determinado estímulo. Cuando estamos activos y tenemos un nivel óptimo de energía, nuestra concentración funcionará sin ningún problema (40).

Pero en el caso de las personas que sufren estrés, la fatiga es tal que no pueden hacer frente a la situación y sus mentes lucharán para centrarse en una tarea específica. (40).

- **Ansiedad y/o depresión:** El estrés laboral presenta ideas y afirmaciones que pueden influir en el desarrollo de un estado de ansiedad y / o depresión en la mente del empleado (40).

Con respecto a la ansiedad, no poder cubrir todas las tareas que se le encomiendan e incluso tratar de hacerlo causa ansiedad en nuestro cuerpo. El sistema nervioso está sobre activado y nuestra mente también nos envía mensajes sobre las consecuencias que puede tener el hecho de no poder hacer todo lo que nuestra posición requiere (40).

Por otro lado, la depresión puede provenir de estos pensamientos negativos basados en el concepto de sí mismo. Frases como "No puedo", "No valgo nada", "Me siento inútil" o incluso "No me siento valorado en mi trabajo" causan una sensación de Ineficiencia que puede llevar a un problema psicológico. (40).

Esto significa que muchos empleados deben tomar licencia por enfermedad para lidiar con la depresión (40).

- **Dificultad para tomar decisiones:** Es cierto que a veces, el tiempo es una limitación cuando tiene que tomar una decisión, pero cuando está estresado, la presión que siente es tan fuerte que la persona siente que no puede tomar una decisión, decisión apropiada (40).

También influyó en el hecho de que las decisiones que tomó anteriormente pueden no haber sido valoradas o tener consecuencias negativas. Por lo tanto, la sensación de incapacidad para tomar una buena decisión se convierte en algo natural para las personas que sufren este tipo de estrés (40).

- **Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño (insomnio):** Entiendo por qué esta consecuencia es simple. Nuestro cuerpo está más activado de lo normal, por lo que el ritmo circadiano responsable de regular nuestro sueño se verá afectado. Debe agregarse

que en las personas que sufren estrés, su mente se mueve constantemente con pensamientos sobre el problema. (40).

Ellos no son capaces de relajarse. Entonces, cuando se trata de descansar, el cuerpo no obtiene un nivel óptimo de tranquilidad para dormir lo que necesita. (40).

- **Trastornos sexuales:** Esto puede parecer extraño, pero el estrés laboral también puede afectar a la persona en el área de la sexualidad (40).

La sexualidad debe involucrar un acto en el cual el propósito principal del ser humano debe ser obtener placer. Para que el cuerpo esté plenamente capacitado para apreciar la sexualidad, debe tener niveles óptimos de energía y tranquilidad (40).

Algo así como un equilibrio básico para la predisposición al placer. Por lo tanto, las personas que sufren estrés laboral no están mental ni físicamente en condiciones óptimas para disfrutar del sexo. (40).

Las alteraciones sexuales que podemos encontrar en este tipo de pacientes en particular son las siguientes (40):

- ✓ Disfunción eréctil.
- ✓ Eyaculación precoz.
- ✓ Disminución del apetito sexual.

- **Deterioro de las relaciones personales:** esta consecuencia puede estar basada en no poder desconectarse del trabajo. También es importante tener en cuenta que cuando está estresada, la persona no encontrará suficiente tiempo para pasar con su familia, amigos o parejas (40).

Al no pasar el tiempo debido a la incomodidad que se siente, las relaciones se deterioran poco a poco, incluso

causando que la persona se encuentre en una situación de soledad (40).

- **Aumento de conductas perjudiciales para la salud:**

Las personas que sufren estrés laboral tienden a participar en comportamientos que pueden ser perjudiciales para ellos mismos. Existe una mayor probabilidad de que la persona se comporte de manera adictiva con una sustancia determinada, como el tabaco, el alcohol u otras drogas (40).

Es posible que aquellos que, antes de sufrir este estrés ya eran adictos, aumenten y aumenten el consumo de vicio (40).

Esto también se aplica a los trastornos de la alimentación (40).

- **Síndrome Burnout:** El síndrome de Burnout generalmente implica la presencia de una respuesta prolongada al estrés a lo largo del tiempo. La respuesta se da a las variables emocionales e interpersonales que pueden ocurrir en el lugar de trabajo. El síndrome tiene consecuencias tales como: ineficiencia, negación y fatiga crónica. Es importante seguir ciertas pautas para combatir estos signos psicósomáticos (40).

• **Consecuencias físicas**

Como se mencionó anteriormente, el estrés en el trabajo no solo puede afectar a la persona psíquica sino también físicamente (40).

La persona puede tener síntomas o condiciones que están estrechamente relacionadas con el estrés. Es importante tener en cuenta que no todas las personas que sufren estrés laboral tienen que sufrir las enfermedades que se enumeran a continuación (40).

Sin embargo, aunque es importante consultar a un médico si cree que esto es apropiado, este artículo no pretende diagnosticar al lector (40).

Podemos encontrar las siguientes enfermedades (40):

- **Problemas o alteraciones cardiovasculares:**
  - Hipertensión: en personas con estrés, puede haber un aumento en la presión arterial.
  - Enfermedades coronarias: el estrés laboral conlleva una mayor probabilidad de enfermedad cardíaca.
  - Arritmias: el ritmo natural del corazón puede verse afectado por el estado del cuerpo que causa el estrés..
- **Alteraciones dermatológicas:** Nuestra piel refleja perfectamente nuestro estado de ánimo y nuestra salud. No es raro encontrar que las personas que sufren estrés laboral pueden tener problemas en la piel. En este sentido, podemos encontrar los siguientes síntomas:
  - Pérdida y caída del cabello (alopecia).
  - Manchas.
  - Picazón.
- **Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo:** Recuerde que nuestro cuerpo debe estar en equilibrio para tener salud y que el estrés no ayuda a que los niveles sean como deberían ser; Así, con referencia a este tipo de modificaciones, las que pueden sufrir son las siguientes:
  - Contracturas a nivel muscular.
  - Mayor posibilidad de lesiones.
  - Aparición o agravación de dolores crónicos o patologías como la artritis.
  - Entumecimiento, hormigueo y / o calambres.

- Aparición de tics nerviosos.
- Dolor de cabeza por tensión (dolor de cabeza).
- **Alteraciones de tipo digestivo:** Nuestro sistema digestivo es muy sensible a los cambios en nuestra salud mental. Por lo tanto, es común sufrir de este tipo de estrés. Pueden aparecer síntomas como los que se enumeran a continuación:
  - Diarrea y / o gastroenteritis.
  - Alteración del ritmo intestinal con tendencia al estreñimiento.
  - Úlceras pépticas (úlceras estomacales)..
- **Alteraciones del sistema inmune:** El sistema inmunológico es otro de nuestros sistemas que puede verse afectado por el estrés. Las alteraciones pueden ser consecuencia de una disminución en la resistencia natural de nuestro organismo a los ataques producidos por los patógenos. Esto resulta en un aumento en la probabilidad y riesgo de enfermedades infecciosas.
- **Alteraciones del sistema endocrino:** Este sistema es responsable de regular los niveles hormonales de nuestro cuerpo. Puede verse afectado a nivel de la tiroides, sufriendo hipertiroidismo e hipotiroidismo.

## **B. Consecuencias para la empresa**

Como ya se mencionó al comienzo de la publicación, el estrés en el trabajo no solo afecta al individuo, sino que sus consecuencias negativas también pueden afectar el entorno que lo rodea (40).

Las empresas deben ser conscientes de esto, no solo porque el trabajador necesita una buena salud para mantener su calidad de vida, sino también para el buen funcionamiento de la organización (40).

Las empresas en las que los empleados tienden a sufrir estrés laboral tienen más probabilidades de alcanzar niveles más bajos de rendimiento y productividad (40).

Las consecuencias negativas del estrés laboral que pueden afectar a la sociedad son las siguientes (40):

- Incremento en el número de trabajadores que adquieren licencias por enfermedad o con mayor frecuencia cuando toman licencias durante el año.
- Absentismo en el trabajo.
- Menor rendimiento y productividad según los trabajadores.
- Mayor riesgo de accidentes laborales.
- Puede haber sinergias negativas en el modelo, como el deterioro de las relaciones humanas entre los trabajadores, la falta de iniciativa, la falta de motivación para colaborar en el proyecto, etc.

### **2.2.1.3. Tratamiento del estrés**

#### **A. Tratamiento con Medicamentos**

Se usan medicamentos recetados, que generalmente son tranquilizantes, también conocidos como ansiolíticos. Estas son generalmente benzodiazepinas, que son adictivas para el consumidor, además de fomentar el aumento de peso; También hay otras opciones que presentamos a continuación (41):

- **Técnicas de biorretroalimentación:** involucra la práctica del control fisiológico y el control mediante ejercicios corporales.
- **Técnicas de respiración:** los especialistas aconsejan varias formas de respiración para calmar el estrés, lo que requiere paciencia y tiempo. Se realizan mediante diversos ejercicios de respiración abdominal que ayudan a mejorar la respiración. Consiste en inhalar profundamente y exhalar lentamente, repitiendo varias veces hasta que la sensación

de estrés desaparece por completo. Existen varias técnicas de respiración adicionales que requieren entrenamiento y práctica.

## **B. Tratamiento con Medicina Alternativa**

Además de las terapias psicológicas y farmacológicas, puede utilizar métodos tradicionales que, además de otros efectos, calman el estrés y la ansiedad. Estas terapias, que se consideran medicinas alternativas en estos casos, tienen un efecto relajante comprobado si se realizan correctamente. De estos tenemos (41):

- **Acupuntura:** esta técnica consiste en detectar ciertos puntos en el cuerpo humano y colocar pequeñas agujas (hechas por un especialista) que ayudan a prevenir y curar el estrés a través de una serie de sesiones. La acupuntura es ciertamente demasiado compleja para ser tratada en profundidad. Basta con decir que se basa en flujos de cuerpo bio-magnéticos y sus interacciones con puntos clave. La ciencia moderna estudia los principios fundamentales de este método milenial.
- **Yoga:** esta técnica consiste en adoptar diferentes posiciones, sincronizando movimientos con la respiración. Ayuda a tener un control mente-cuerpo. Quienes lo practican afirman que es revitalizante y relajante.
- **Método Pilates:** esta técnica se conoce como yoga moderno o yoga occidental. Consiste en ejercicios aeróbicos que fortalecen áreas específicas del cuerpo, previenen el dolor y la incomodidad y mejoran la condición física. También es relajante, por lo que está indicado para personas con problemas de estrés o ansiedad, tanto por su efecto relajante como para el alivio de la frustración y la

ansiedad, de manera segura, por medio de: ejercicios físicos.

- **Digito Puntura:** este tratamiento en el hogar implica masajear ciertos puntos del cuerpo humano para aliviar y contrarrestar las tensiones y el estrés, similar a la acupuntura.

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es la percepción y los sentimientos que sienten los trabajadores sobre su trabajo y sus diferentes aspectos (42).

### **2.2.2.1. Tipos de satisfacción laboral**

- a) **Satisfacción profesional intrínseca.** Este tipo de satisfacción se debe a factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, capacidad de aprendizaje, entre otros) (42).
- b) **Satisfacción profesional extrínseca.** Se origina en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el contexto o el entorno en el que se desarrolla la tarea (relaciones con los superiores y colegas, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros) (42).

### **2.2.2.2. Factores que favorecen la satisfacción laboral**

Además de lo anterior, los siguientes factores se suman al bienestar de los empleados y los sentimientos positivos (43):

- Contratar a las personas adecuadas para cada trabajo.
- Crear vínculos con los trabajadores.
- Tener un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Cree espacios de descanso y desconexión donde los empleados puedan conversar tomando agua o un buen café..

### 2.2.2.3. Factores de insatisfacción

Los siguientes factores son la causa de la insatisfacción laboral y sus terribles consecuencias: el trabajador no se siente involucrado en el proyecto general de la empresa, comete errores, disminuye la calidad del trabajo y los mejores talentos terminan yéndose a la competencia. De esto, tenemos (43):

- **Salario bajo.** Para que un trabajador esté satisfecho con su trabajo, es esencial que reciba un salario acorde con su capacitación, experiencia, habilidades, deberes y responsabilidades.
- **Mala relación con colegas o jefes.** Las actitudes autoritarias e imprudentes, especialmente por parte de los superiores, son la razón principal de un mal ambiente de trabajo.
- **Pocas o ninguna oportunidad de promoción.** Se necesita flexibilidad y las personas ven a la compañía como un lugar donde pueden desarrollarse personal y profesionalmente.
- **Malas condiciones de trabajo.** La falta de higiene en el trabajo, la iluminación insuficiente o el espacio insuficiente son algunos de los factores que crean una sensación de vergüenza y malestar entre los trabajadores, lo que impide su bienestar.
- **Imposibilidad de conciliar la vida familiar y profesional.** Las empresas deben proporcionar los medios necesarios, mediante la implementación de horarios racionales, para que las personas puedan cuidar de sus familias, especialmente cuando son responsables de los ancianos, los enfermos y los niños pequeños.

Por otro lado, el equilibrio es esencial para la satisfacción laboral. Un empleado que debe trabajar por debajo de las expectativas y oportunidades puede crear frustración y una sensación de fracaso. Pero lo contrario, es decir, requerir demasiado, es muy probable

que cause presión y estrés excesivos. Estas situaciones, aunque diferentes, siempre deben evitarse, ya que ambos casos son motivo de vergüenza e insatisfacción para los empleados (43).

#### **2.2.2.4. Satisfacción laboral y productividad**

El criterio de que los empleados satisfechos son más productivos que insatisfechos es bastante común. El descontento en el trabajo se manifiesta por diferentes actitudes, como baja eficiencia y eficacia, negligencia, negligencia en sus responsabilidades y otras que pueden conducir al abandono del trabajo o incluso a la organización (44).

Según Stephen P. Robbins, los empleados insatisfechos pueden adoptar cuatro actitudes que varían en su grado de constructividad / destructividad y actividad / pasividad. Estos se definen como sigue (44):

- **Salida:** comportamiento para abandonar la organización. Esto incluye buscar un nuevo trabajo además de la renuncia.
- **Voz:** intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye sugerencias para mejorar, una discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** expectativa pasiva pero optimista de mejores condiciones. Esto implica hablar a favor de la organización frente a las críticas externas y creer que la organización y su administración "harán lo correcto".
- **Negligencia:** permite pasivamente que las condiciones empeoren. Esto incluye ausentismo o retrasos crónicos, pequeños esfuerzos y un mayor porcentaje de errores.

Como se puede ver, los comportamientos de salida y abandono están estrechamente vinculados a las variables de productividad, ausentismo y rotación, pero coexisten con actitudes constructivas,

activas o pasivas, que de una manera u otra, También afectan a estas variables. La voz y la lealtad aumentan la tolerancia a situaciones desagradables, lo que ayuda a mantener los trabajos hasta que la situación mejore (44).

La creencia de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos es una relación que se ha establecido durante años. En las décadas de 1950 y 1960, se realizaron muchos estudios en los que se estableció la relación entre la satisfacción y la productividad (44).

Sin embargo, no se pudo encontrar una relación consistente. Más tarde, en la década de los 90, se pudieron extraer algunas conclusiones de la evidencia analizada, sin mantener, sin embargo, cierta ambigüedad (44).

El criterio de que "un trabajador feliz es un trabajador productivo" ha llevado a los líderes, entre los 30 y los 50 años, a garantizar mecanismos que estimulen y mantengan la felicidad de los trabajadores. Sin embargo, la evidencia real de una revisión cuidadosa de la investigación indica que, si bien existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son débiles. Sin embargo, algunas variables moderadoras pueden influir en esta relación productividad-satisfacción laboral y tomar en cuenta los factores externos que la influyen (44).

Por lo tanto, "la productividad de un empleado que ocupa posiciones de tarifa de máquina, por ejemplo, está mucho más influenciada por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción" (44).

Otra variable moderadora parece ser el tipo de trabajo que tiene el trabajador, ya que la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad es más fuerte para los empleados que ocupan cargos de alto nivel, como gerentes, especialistas, etc. (44)

Un aspecto a evaluar es también la relación causa-efecto entre la satisfacción laboral y la productividad. Algunos estudios indican

que la productividad conduce a la satisfacción laboral y no al revés. Esta evaluación se basa en el hecho de que el hecho de realizar correctamente el trabajo motiva intrínsecamente al trabajador, lo que resulta en la satisfacción laboral. Esto debe ser mejorado aún más por las recompensas materiales y morales que se derivan de su buen trabajo (44).

Una investigación más reciente confirma la relación de satisfacción-productividad inicial, ya que ha demostrado que las organizaciones cuyos empleados están más satisfechos tienden a ser más efectivos que aquellos con menos empleados. Si bien se observa esta conclusión, se basa más en las organizaciones que en las personas, lo que podría explicar por qué aún no ha sido posible apoyar la tesis de que la satisfacción genera productividad, ya que la investigación está más enfocada en individuos. Dejando de lado las interacciones y complejidades del proceso de trabajo (44).

La satisfacción en el lugar de trabajo es importante porque, si los trabajadores están satisfechos, la productividad puede aumentarse reduciendo el ausentismo y la rotación de personal, aspectos que se ha demostrado que están relacionados con la satisfacción del personal (44).

Por otro lado, los beneficios resultantes tienen un impacto positivo en la sociedad porque, como se señaló anteriormente, esta satisfacción deja el entorno laboral del empleado y cubre su entorno de vida. Un análisis de estas dimensiones y variables permite concluir que la satisfacción laboral es extremadamente importante, no solo desde el punto de vista económico, sino también desde la responsabilidad social (44).

### **2.3. Definición de términos.**

**Acompañante técnico.** Es el personal responsable de entregar oportunamente a los facilitadores(as) los formatos correspondientes a

la visita al hogar: Ficha de reconocimiento y generación de condiciones y Ficha de fortalecimiento capacidades.

**Clima.** Se usa también para referirse a las conjunto de condiciones o circunstancias que caracterizan una situación. Se utiliza de un modo similar a la palabra 'ambiente'. Se suele identificar especialmente con la percepción, la actitud y las relaciones existentes en un grupo de personas.

**Condición.** Es la propiedad o naturaleza de las cosas.

**Estructura.** La palabra estructura se refiere a la disposición y distribución de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema.

**Extrínseco.** Califica a todo aquello que resulta exterior a algo o que no hace a su esencia.

**Factor.** Un factor es un elemento que actúa como condicionante para la obtención de un resultado.

**Influencia.** Se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra o al predominio que ejerce una persona.

**Laboral.** Es un adjetivo con el cual una actividad específica se clasifica y se vincula a eventos en los que el interés o el objetivo de un grupo de personas se manifiestan mediante el desarrollo de un producto, la prestación de un servicio o el logro de Objetivos de un sistema administrativo. En resumen, el trabajo es qué hacer con el trabajo. En algunos casos, el despido no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que completa esta conexión social.

**Líder.** Es el individuo de un grupo que ejerce una mayor influencia en los demás, se le considera jefe u orientador.

**Organización.** Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

**Programa nacional de cuna más.** Es un programa social dirigido que brinda atención integral a niños menores de 3 años y sus familias que viven en áreas de pobreza y pobreza extrema.

**Promoción.** Refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa; elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía; o tomar la iniciativa para realizar algo.

**Remuneración.** Es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado.

**Respaldo.** Se refiere a un soporte o garantía, tanto moral como material.

**Seguridad.** Es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica.

**Tecnología.** Es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con un claro objetivo: conseguir una solución que permita al ser humano desde resolver un problema determinado hasta el lograr satisfacer una necesidad en un ámbito concreto.

**Territorio.** Es una parte de la superficie de la tierra que pertenece a un país, una provincia, una región, etc. El término puede extenderse a tierras propiedad o controladas por una persona, organización o institución. Territorio es un lugar o área delimitada bajo la propiedad de una persona o grupo, una organización o una institución. También designamos como territorio todos aquellos espacios que están demarcados y que pueden ser de tipo terrestre, marítimo o aéreo que pertenezcan a una persona, grupo social o país.

**Trabajo.** Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

**Unidad.** Esto permite nombrar cierta propiedad de cosas relacionadas con la imposibilidad de división o separación. Por lo tanto, no es posible dividir o separar una unidad sin modificar su integridad o esencia.

## **2.4. Formulación de hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La relación es significativa y negativa (inversamente proporcional) entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.

## **2.5. Identificación de variables.**

### **Variable 1:**

- Estrés laboral

### **Variable 2:**

- Satisfacción laboral

## 2.6. Definición Operativa de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrés laboral</b>	Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales del trabajador ante ciertos aspectos dañinos o perjudiciales del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	La variables será medida haciendo uso de un cuestionario	Clima Organizacional	Misión y metas dela institución	1. Los trabajadores no comprenden la misión y las metas de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Totalmente en desacuerdo</li> <li>• 2 = En desacuerdo</li> <li>• 3 = Indeciso pero más bien en desacuerdo</li> <li>• 4 = Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• 5 = Indeciso pero más bien de acuerdo</li> <li>• 6 = De acuerdo</li> <li>• 7 = Totalmente de acuerdo</li> </ul>	Bajo nivel de estrés Menos a 90 Nivel intermedio 91 - 117 Estrés 118 - 153 Alto nivel de estrés 154 y mas	Intervalo
				Comprensión de estrategias institucionales	2. La estrategia de la organización no es bien comprendida.			
				Cambios en las políticas institucionales	3. Los cambios de políticas de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas impiden un buen desempeño en mis labores.			
				Dirección y objetivos institucionales	4. La organización carece de dirección y objetivo.			
			Estructura organizacional	Entrega de reportes	5. La forma de entregar reportes (diarios, semanales o mensuales) a mis supervisores me hace sentir presionado.			
				Control sobre el trabajo	6. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.			
				Accesibilidad a niveles de mando	7. La estructura formal de la empresa es poco accesible.			
			Territorio Organizacional	No hay respeto en la cadena de mando	8. La cadena de mando no se respeta.			
				Incapacidad de controlar área de trabajo	9. No estoy en condiciones de controlar las situaciones que ocurren en mi área de trabajo			

			Espacios de descanso	10. No se tiene derecho a un espacio privado y adecuado para el trabajo y el descanso.		
			Trabajo con otras personas	11. Me siento incomodo al trabajar con otras personas de otros equipos.		
		Nuevas Tecnologías	Periodo de trabajo	12. Llevar a cabo mi trabajo a tiempo, está fuera de mi alcance.		
			Capacitaciones	13. No se dispone de nuevos conocimientos prácticos, para seguir obteniendo mejores desempeños laborales.		
			Tecnología	14. No se cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias para realizar un trabajo más óptimo.		
		Influencia del Líder	Relación supervisor, trabajador y jefes	15. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.		
			Respeto entre supervisor y trabajador	16. Mi supervisor no me respeta.		
			Bienestar personal	17. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.		
			Confianza	18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.		
		Falta de Cohesión	Colaboración entre trabajadores	19. Dentro de mi grupo de trabajo no se presenta una colaboración estrecha.		
			Prestigio del grupo de trabajo	20. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.		

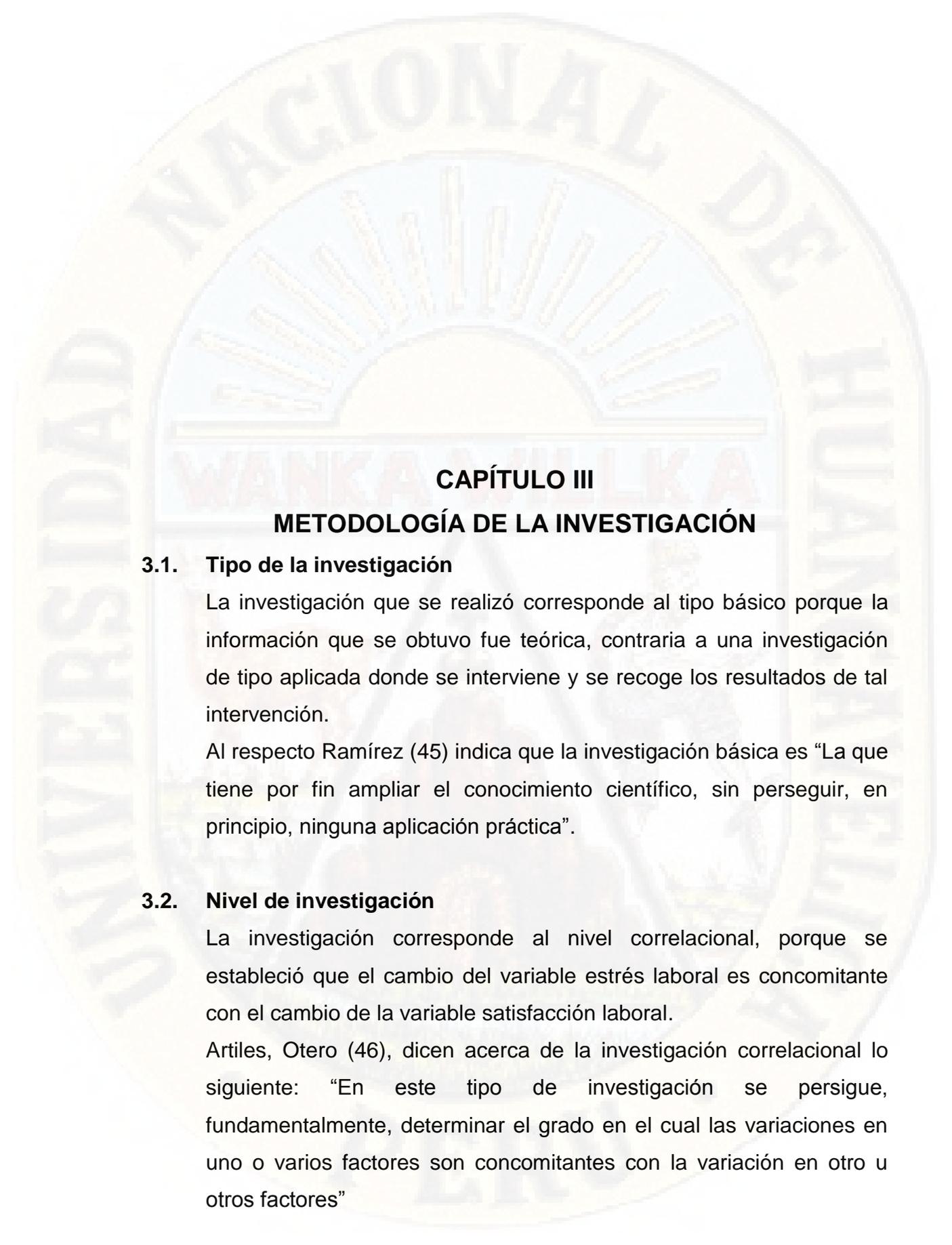
				Desorganización	21. Mi equipo se encuentra desorganizado.			
				Presión de grupo	22. Mi equipo me presiona demasiado, para realizar mi trabajo a tiempo			
		Respaldo del Grupo		Respaldo del grupo de trabajo	23. Mi equipo no respalda la forma en que realizo mi trabajo			
				Protección ante injusticias	24. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo, que me hacen los jefes.			
				Ayuda técnica entre trabajadores	25. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral es la percepción y los sentimientos que sienten los trabajadores sobre su trabajo y sus diferentes aspectos.	La variables será medida haciendo uso de un cuestionario	Seguridad	Estado de la empresa	1. El momento actual que atraviesa la empresa es excelente.	• 1 = totalmente en desacuerdo	Insatisfecho Menos a 90 Algo satisfecho 91 - 117 Bastante satisfecho 118 - 153 Muy satisfecho 154 y mas	Intervalo
				Situación laboral	2. La situación laboral en esta empresa es excelente.	• 2 = bastante en desacuerdo		
				Situación de Despido o cese	3. No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo	• 3 = algo en desacuerdo		
			Promoción	Valoración de los jefes	4. Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.	• 4 = indiferente		
				Valoración de compañeros	5. Valoro muy bien el trabajo de los compañeros	• 5 = algo de acuerdo.		
						• 6 = bastante de acuerdo.		
						• 7 = totalmente de acuerdo.		

					de trabajo.			
				Valoración de los dependientes	6.	Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.		
				Valoración del trabajo por el jefe	7.	Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.		
				Valoración del trabajo por compañeros	8.	Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.		
				Valoración del trabajo por dependientes	9.	Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.		
				Posibilidades de promoción	10.	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.		
				Estado de las posibilidades de promoción	11.	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.		
				Identificación con objetivos y finalidades	12.	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.		
			Remuneración	Remuneración	13.	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es		

					superior en relación al mercado de trabajo.		
				Concordancia de sueldo con los demás	14. Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.		
				Concordancia del sueldo y situación de la institución	15. Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.		
				Satisfacción con el sueldo	16. Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.		
			Condiciones de trabajo	Creatividad del trabajo	17. Creo que mi trabajo es creativo.		
				Estado de agrado del trabajo	18. Creo que mi trabajo es agradable.		
				Estado de frustración con el trabajo	19. Creo que mi trabajo no es frustrante.		
				Estado de rutina del trabajo	20. Creo que mi trabajo no es rutinario.		
				Planificación de tareas	21. La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente.		

			Condición ambiental del trabajo	22. Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.		
			Factores extrínsecos	Funcionamiento de instalaciones	23. El funcionamiento o de las instalaciones es excelente.	
				Funcionamiento de servicios	24. El funcionamiento o de los servicios es excelente.	
				Funcionamiento de departamentos	25. El funcionamiento o de los departamentos es excelente.	



### **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

La investigación que se realizó corresponde al tipo básico porque la información que se obtuvo fue teórica, contraria a una investigación de tipo aplicada donde se interviene y se recoge los resultados de tal intervención.

Al respecto Ramírez (45) indica que la investigación básica es “La que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica”.

#### **3.2. Nivel de investigación**

La investigación corresponde al nivel correlacional, porque se estableció que el cambio de la variable estrés laboral es concomitante con el cambio de la variable satisfacción laboral.

Artiles, Otero (46), dicen acerca de la investigación correlacional lo siguiente: “En este tipo de investigación se persigue, fundamentalmente, determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores”

### **3.3. Método de investigación**

Se utilizó los siguientes métodos:

#### **3.3.1. Método general**

**Método científico.** El método científico es un proceso diseñado para explicar los fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que explican los fenómenos físicos del mundo y hacer posible obtener, con este conocimiento, aplicaciones útiles para el hombre.

Se utilizó al máximo, lo que plantea el problema, los objetivos y las hipótesis de la investigación, es decir, se utilizó desde el principio hasta el final de la encuesta.

**Método inductivo.** Proceso de conocimiento que comienza con la observación de fenómenos particulares para llegar a una conclusión y sobre premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares a la observación.

Se aplica para obtener resultados mediante el análisis y la observación de variables para determinar que si la variable de estrés laboral cambia, la variable de satisfacción laboral también cambiará.

**Método deductivo.** El proceso de conocimiento que comienza con la observación de fenómenos generales para resaltar las verdades particulares explícitamente contenidas en la situación general. Este proceso permitió la presentación de los conceptos básicos de estrés y satisfacción laboral, que se utilizaron para la aplicación de los instrumentos, así como para la comprensión y demostración de estas variables.

#### **3.3.2. Método específico**

##### **Método estadístico.**

La investigación cuantitativa considera el método estadístico como un proceso para obtener, representar, simplificar, analizar, interpretar y proyectar las características, variables o valores numéricos de un estudio o proyecto. Investigación para entender mejor la realidad y

optimizar resultados, toma de decisiones. El método estadístico también ofrece las siguientes ventajas para la investigación:

- Facilita el procesamiento de grandes cantidades de observaciones y datos para un buen uso de la muestra.
- Facilita el manejo de categorías deductivas e inductivas al convertirlas en variables numéricas.
- Maximiza el carácter objetivo de la interpretación a pesar de la observación y participación del sujeto de investigación en el mismo grupo estudiado.

El método estadístico comprende los siguientes pasos:

- Recogida (medida)
- Cuenta (cálculo)
- Presentación
- Descripción
- Análisis

### 3.4. Diseño de investigación

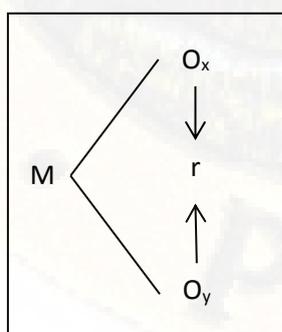
El diseño utilizado fue:

**No experimental.** Porque no se manipuló las variables.

**Transeccional.** Porque los datos fueron recolectados en un solo momento).

**Correlacional.** Porque la variación de una variable es concomitante con la otra.

**Esquema:**



**Leyenda:**

M = muestra de acompañantes técnicos.

O = observación de las variables.

X = Estrés laboral.

Y = Satisfacción laboral.

r = Relación.

**3.5. Población, muestra y muestreo**

**3.5.1. Población**

La población estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos de la Unidad Territorial Junín - Programa Nacional Cuna Más

Una población estuvo constituida por personas o elementos cuya situación se está investigando.

**3.5.2. Muestra**

Se trabajó con toda la población, es decir la muestra también estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos de la Unidad Territorial Junín - Programa Nacional Cuna Más

**3.5.3. Muestreo**

No fue necesario realizar un muestreo, debido a que todos los acompañantes técnicos de la Unidad Territorial Junín - Programa Nacional Cuna Más participaron en la investigación.

**3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las siguientes técnicas fueron utilizadas para adquirir la información necesaria en la culminación de la investigación:

<b>VARIABLE</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

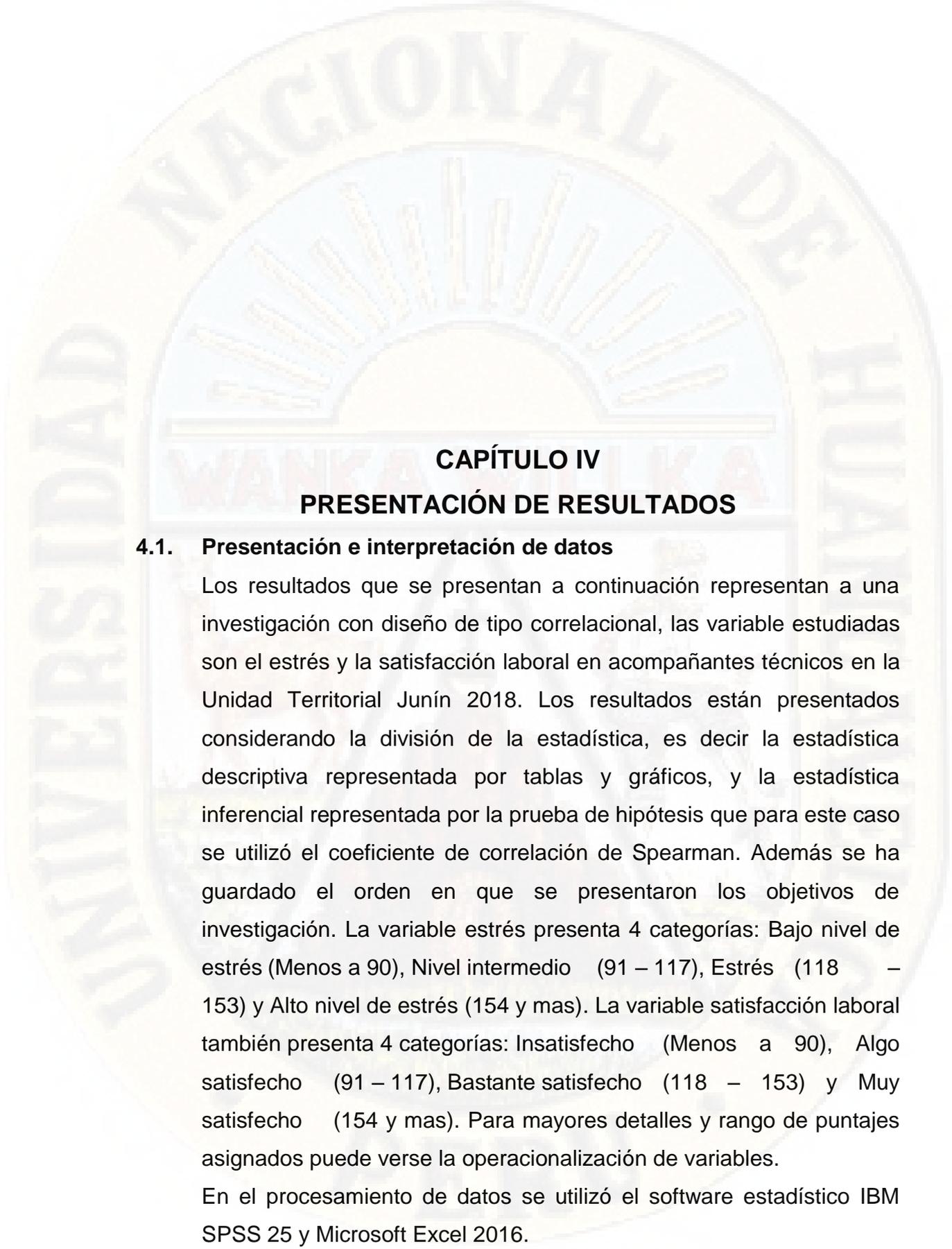
Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico IBM Statistics para Windows Vers. 25.0, Hoja de cálculo Microsoft Office Excel 2016. También se utilizó la estadística descriptiva: tablas y gráficos estadísticos; y para la contratación de hipótesis y la estadística inferencial se utilizó para la prueba de correlación de Pearson.

Los datos recolectados fueron tabulados en una matriz de doble entrada a través de un procedimiento manual y serán presentados en números absolutos y porcentuales. El análisis de los resultados se presentara de forma cuantitativa y cualitativa.

### **3.8. Descripción de la prueba de hipótesis**

#### **Correlación de Spearman**

El coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). El valor de los coeficientes de correlación de Spearman puede variar de  $-1$  a  $+1$ . Los valores cercanos a  $+1$ , indican que existe una fuerte correlación entre las variables, es directamente proporcional o sea que cuando aumenta el valor de una variable el valor de la otra también aumenta; los valores cercanos a  $-1$  señalan que hay una fuerte correlación negativa entre las variables, es decir que, al aumentar el puntaje de una variable, el valor de la otra variable disminuye, inversamente proporcional. Y si el valor es cero "0", no hay correlación (47).



## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación e interpretación de datos**

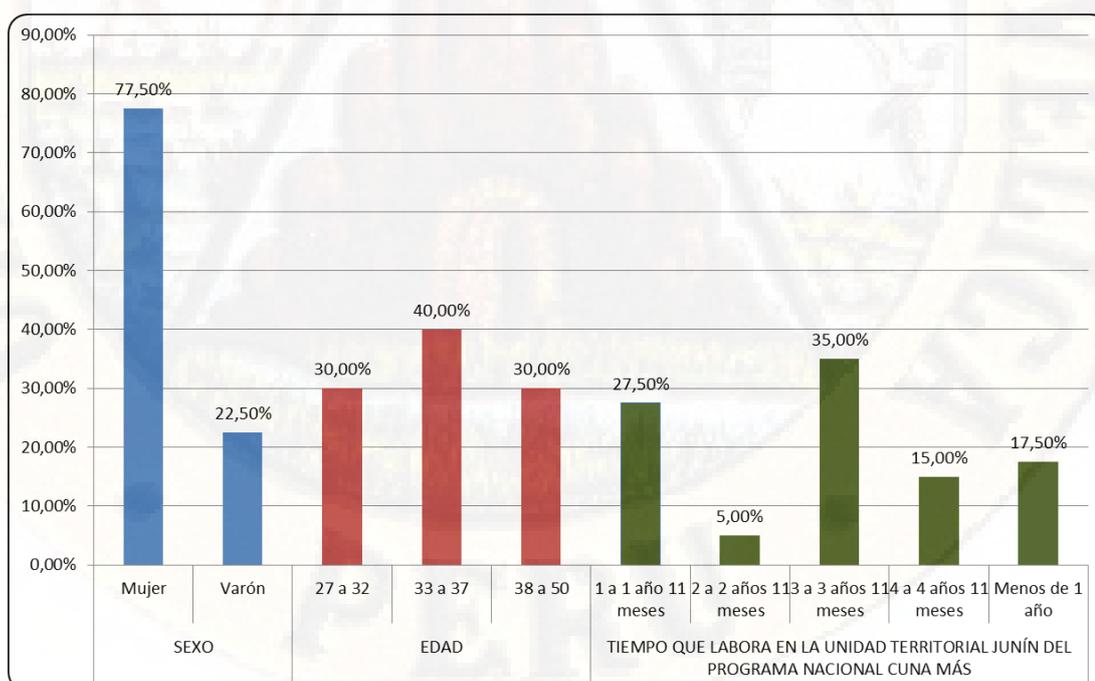
Los resultados que se presentan a continuación representan a una investigación con diseño de tipo correlacional, las variables estudiadas son el estrés y la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín 2018. Los resultados están presentados considerando la división de la estadística, es decir la estadística descriptiva representada por tablas y gráficos, y la estadística inferencial representada por la prueba de hipótesis que para este caso se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Además se ha guardado el orden en que se presentaron los objetivos de investigación. La variable estrés presenta 4 categorías: Bajo nivel de estrés (Menos a 90), Nivel intermedio (91 – 117), Estrés (118 – 153) y Alto nivel de estrés (154 y más). La variable satisfacción laboral también presenta 4 categorías: Insatisfecho (Menos a 90), Algo satisfecho (91 – 117), Bastante satisfecho (118 – 153) y Muy satisfecho (154 y más). Para mayores detalles y rango de puntajes asignados puede verse la operacionalización de variables.

En el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25 y Microsoft Excel 2016.

**Tabla N° 1. Características de los acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**

<b>SEXO</b>	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	31	77,5%
Varón	9	22,5%
Total	40	100,0%
<b>EDAD</b>	Frecuencia	Porcentaje
27 a 32	12	30,0%
33 a 37	16	40,0%
38 a 50	12	30,0%
Total	40	100,0%
<b>TIEMPO QUE LABORA EN LA UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS</b>	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	11	27,5%
2 a 3 años	2	5,0%
3 a 4 años	14	35,0%
4 a 5 años	6	15,0%
Menos de 1 año	7	17,5%
Total	40	100,0%

**Gráfico N° 1. Características de los acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**

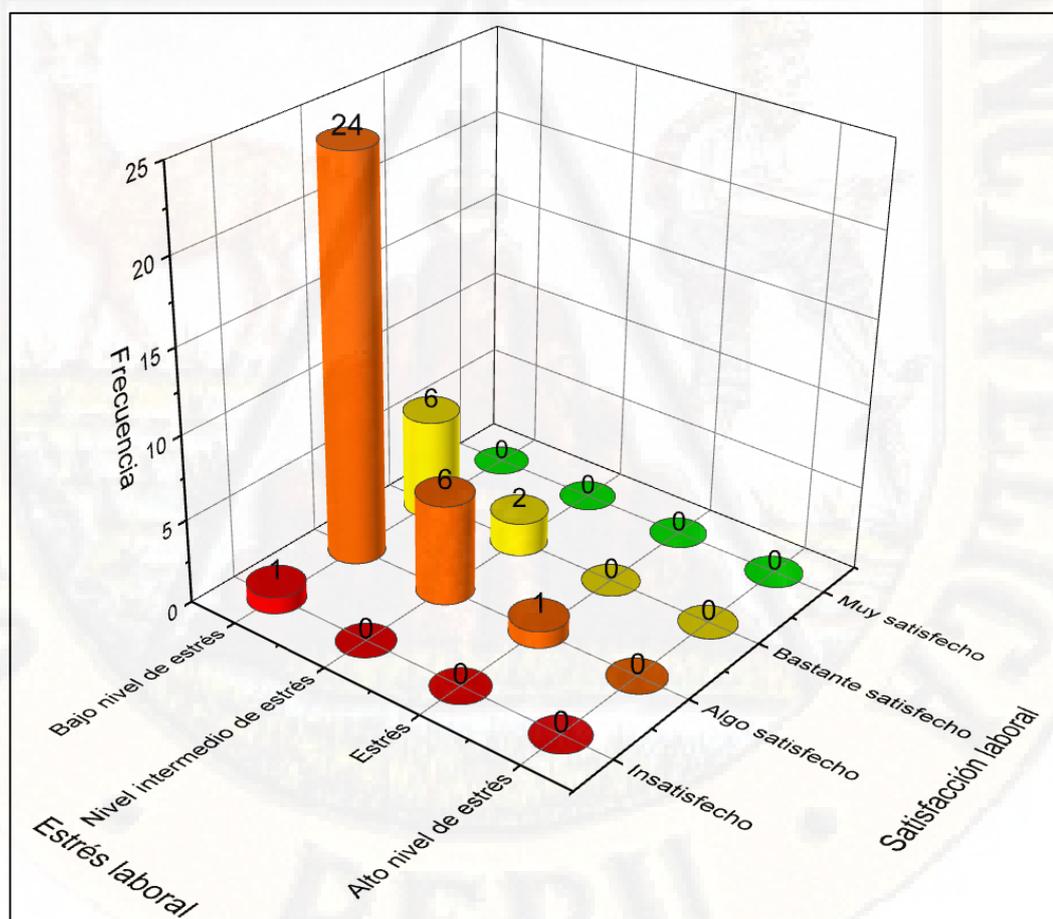


**Tabla Nº 2. Estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**

		SATISFACCIÓN LABORAL								Total	
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Bajo nivel de estrés	1	2,5%	24	60,0%	6	15,0%	0	0,0%	31	77,5%
	Nivel intermedio de estrés	0	0,0%	6	15,0%	2	5,0%	0	0,0%	8	20,0%
	Estrés	0	0,0%	1	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>		1	2,5%	31	77,5%	8	20,0%	0	0,0%	40	100,0%

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

**Gráfico Nº 2. Estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**



Fuente: Tabla Nº 1

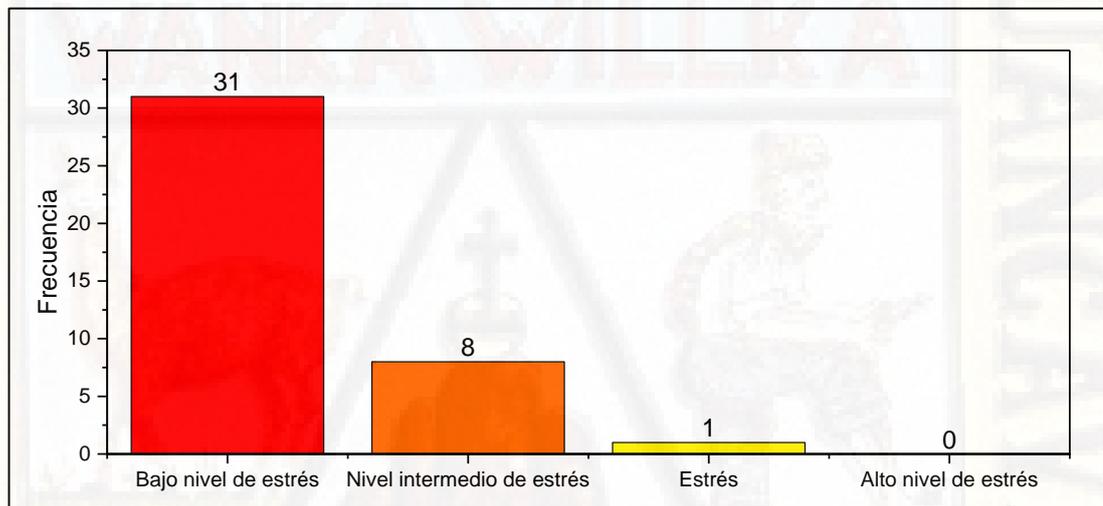
La tabla y gráfico nº 2 representa los resultados de la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, en orden decreciente se tiene: 24 acompañantes técnicos (60%) presentaron bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos laboralmente; 6 acompañantes técnicos (15%) presentaron nivel intermedio de estrés y se encuentran algo satisfechos; otro grupo de 6 acompañantes técnicos (15%) presentaron bajo nivel de estrés y se encontraban bastante satisfechos; 2 acompañantes técnicos (5%) presentaron nivel intermedio de estrés y se encuentran bastante satisfechos; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó bajo nivel de estrés y se encontraba insatisfecho; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó estrés y se encontraba algo satisfecho laboralmente.

**Tabla Nº 3. Estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**

<b>ESTRÉS LABORAL</b>		
	f	%
Bajo nivel de estrés	31	77,5%
Nivel intermedio de estrés	8	20,0%
Estrés	1	2,5%
Alto nivel de estrés	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

**Gráfico Nº 3. Estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**



Fuente: Tabla Nº 2

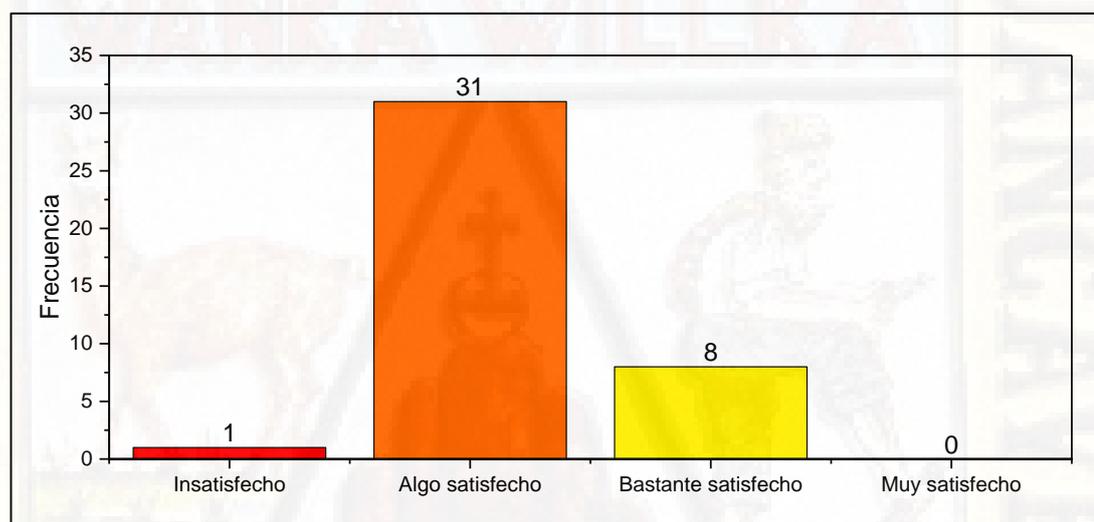
La tabla y gráfico nº 3 representa los resultados del estrés laboral, encontrándose que: 31 acompañantes técnicos (77,5%) presentaron bajo nivel de estrés; 8 acompañantes técnicos (20%) presentaron nivel intermedio de estrés; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó estrés; y ningún acompañante técnico presentó alto nivel de estrés.

**Tabla N° 4. Satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**

SATISFACCIÓN LABORAL		
	f	%
Insatisfecho	1	2,5%
Algo satisfecho	31	77,5%
Bastante satisfecho	8	20,0%
Muy satisfecho	0	0,0%
Total	40	100,0%

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

**Gráfico N° 4. Satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018**



Fuente: Tabla N° 3

La tabla y gráfico n° 4 representa los resultados de la satisfacción laboral, donde se encontró: 1 acompañante técnico (2,5%) se encontró insatisfecho laboralmente; 31 acompañantes técnicos (77,5%) se encontraron algo satisfechos; 8 acompañantes técnicos (20%) se encontraron bastante satisfechos; ningún acompañantes técnicos se encontraba muy satisfecho.

#### **4.2. Discusión de resultados**

El estrés laboral es un desequilibrio que aparece cuando las capacidades del trabajador son superados y no puede hacerle frente manifestándose con irritabilidad, depresión, agotamiento físico y/o mental (38).

Cuando los trabajadores se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo en plazos muy cortos debido a una mala planificación elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar la ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas. Otra causa del estrés laboral es la repetitiva tarea que no varían en el tiempo, produciendo en el trabajador rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca. El temor al despido sumado a bajos sueldos que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar, es otra de las causas de estrés laboral. La alta demanda de responsabilidad en el trabajo causa estrés laboral, cuando el trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales. El trabajo con exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del trabajador, obliga al organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, provocando estrés laboral. Cuando un trabajador solicita apoyo a sus compañeros o superior para resolver algún tipo de duda y estos se niegan, son situaciones que pueden provocar estrés, ya que el trabajador se sentirá frustrado, impotente y despreciado por su entorno. Si el trabajador sufre de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física es otro factor para que se desencadene el estrés laboral (48).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador respecto de su entorno laboral, esta incluye el sueldo, tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, entre otros (42).

El cumplimiento de las obligaciones del trabajador en muchos casos depende de la satisfacción laboral. Cuando un trabajador presenta una mayor satisfacción laboral, también se sentirá con mayor compromiso y motivado para cumplir sus tareas. En cambio, cuando la satisfacción laboral es baja, el trabajador no se siente comprometido ni motivado para realizar sus actividades diarias.

Entre las estrategias para aumentar la satisfacción laboral se tiene: el trabajador debe estar en el puesto adecuado de acuerdo a su perfil o expectativas de este. Otro aspecto importante para aumentar la satisfacción es la capacitación que garantizará el cumplimiento de sus obligaciones del trabajador evitando los fallos y la frustración que estos conllevan. También se debe considerar el crear lazos entre los trabajadores a través de la comunicación haciéndoles partícipes de los objetivos que se pretende en la institución, las novedades que se implantaran y algo fundamental es que el trabajador se sienta agradecido por su esfuerzo ayudándolo a superar sus problemas laborales.

**Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018.** En la tabla N° 1 se observa la estadística descriptiva en una tabla de doble entrada de las dos variables de estudio de todos los valores se destaca el valor de 60% (24 acompañantes técnicos) que presentaron bajo nivel de estrés laboral y se encontraban algo satisfechos laboralmente. Y estadísticamente resulto significativo e inversamente proporcional la relación entre las dos variables estudiadas, es decir si una aumenta la otra disminuye o viceversa.

Sobre el estrés laboral en los ítems donde se encontró mayor coincidencia son: “La organización carece de dirección y objetivo” donde el 50% de acompañantes están en desacuerdo. Otro ítem indica si “La cadena de mando no se respeta” donde el 45% de acompañantes está en desacuerdo. Considerando la satisfacción laboral los ítems donde se encontró mayor número de consenso son: “me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa”, donde el 70% acompañantes están totalmente de acuerdo. Otro ítem sería el que menciona que “creo que mi trabajo es agradable” donde el 45% de acompañantes está totalmente de acuerdo.

Los hallazgos de los siguientes autores coinciden con los hallados en esta investigación: Torres (21) encontró relaciones significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral con los componentes de Estrés Ocupacional. More (22) identificó una correlación negativa moderada baja entre el estrés y satisfacción laboral de las técnicas de enfermería de hospitalización. Pelayza y Saavedra (25) indica que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral es significativa. Fernandez y Escobar (31) encontraron que el 82,5% de los casos tienen un nivel muy satisfecho.

Con los siguientes autores se encontró discrepancia: **Chicmana (30)** encontró que el nivel de satisfacción laboral al nivel satisfecho con un 43,86%. Mancilla y Olarte (33) encontraron que el 60,5% del personal de enfermería presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto.

**Con relación al objetivos específico: Evaluar el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.** En términos generales la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018, presentan un bajo nivel de estrés laboral. Los resultados hallados coinciden con los de: López y Reinoso (16) en su investigación en trabajadores encontraron que el

nivel de estrés laboral fue: 54% bajo, 31,5% intermedio y 14,5% estrés propiamente dicho. Otro autor con el que coincide es Torres (21) que en el estrés ocupacional encontró que la muestra se sitúa en el rango bajo. Y los resultados hallados discrepa con los de: Cordero (17) quien encontró que los profesionales estudiados perciben unos niveles medios de estrés. Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo (28) indican el nivel de estrés de en los trabajadores es alto en la mayoría de casos. Morales (29) en su investigación encontró que el mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos presenta un nivel de estrés laboral moderado.

Sobre el estrés laboral también los investigadores indican: Álvarez (18) refiere que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado. Jaraiseh (19) en su investigación refiere que las pausas activas si disminuyen los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout además de facilitar la cohesión grupal. Ávila (20) encontró que el estrés influye en el Desempeño Laboral en una relación inversa es decir a mayor estrés menor rendimiento laboral y a menor estrés mayor rendimiento laboral. Sotelo (23) en su investigación en sus resultados obtuvo Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativa entre Engagement y el Estrés Laboral. Chavez (26) pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores. Donayre (27) encontró que la percepción sobre estrés laboral en los docentes se relacionó directamente con el malestar proveniente de las diferentes responsabilidades y funciones que tienen que desempeñar los mismos dentro de la institución educativa, y de las cuales resultaron diferentes situaciones problemáticas que mostraban un nivel de estrés laboral. Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo (28) indican que existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño.

**Con relación al objetivos específico: Evaluar la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.** En términos generales se puede indicar que la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018, se encuentran algo satisfechos laboralmente. Los resultados hallados discrepan con los de: Torres (21) que en la satisfacción laboral a nivel descriptivo, la muestra presenta el nivel Insatisfecho.

Otros aportes sobre la satisfacción laboral son lo siguiente: Quispe (24) quien comprobó que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

### 4.3. Proceso de prueba de hipótesis

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS 1

##### a) Hipótesis

###### Hipótesis de investigación

- La relación es significativa y negativa (inversamente proporcional) entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.

$H_i: r \neq 0$  (Existe relación)

###### Hipótesis nula

- La relación no es significativa y negativa (inversamente proporcional) entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.

$H_0: r = 0$  (No existe relación)

##### b) Nivel de significancia

$\alpha=0,05$  o 5%. Límite de error.

##### c) Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$  o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

##### d) Estadístico de prueba

Coeficiente de correlación de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

###### Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de las variables.

n: Es el número de parejas de datos

##### e) Regla de decisión

Si: El **valor-p < 0,05** se **RECHAZA** la hipótesis nula.

Si: El  $\text{valor-p} \geq 0,05$  valor crítico se **ACEPTA** la hipótesis nula

##### f) Calculo de la prueba

### Correlaciones

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,390*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	40	40
Satisfacción laboral	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,390*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	40	40

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

### Escala de direccionalidad y grado de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (49)

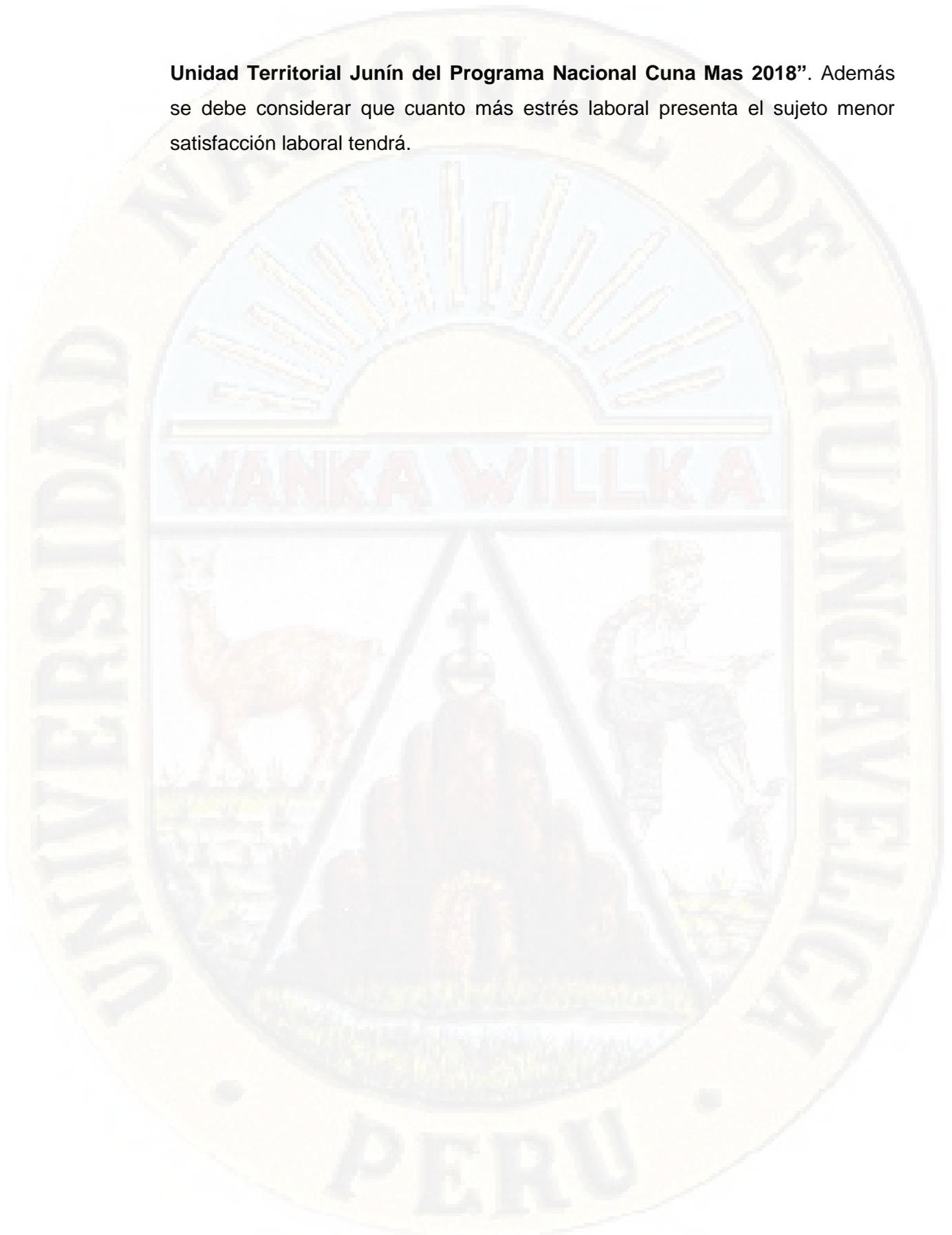
#### g) Decisión

Como el valor-p 0,013 es menor que 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

#### h) Conclusión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: **“La relación es significativa y negativa (inversamente proporcional) entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la**

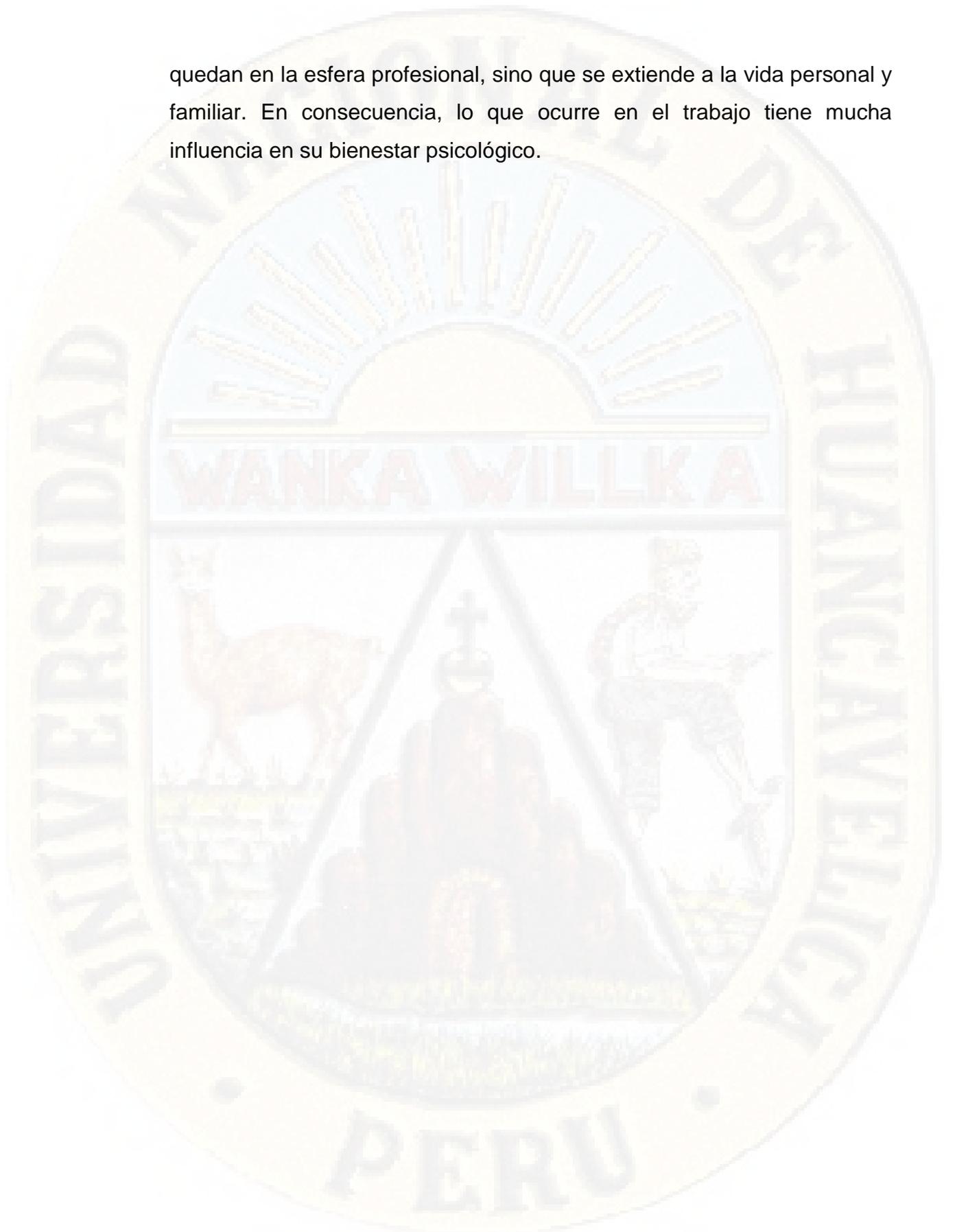
**Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018”**. Además se debe considerar que cuanto más estrés laboral presenta el sujeto menor satisfacción laboral tendrá.



## CONCLUSIONES

- 1) Se encontró una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018. Además en la mayoría de los casos los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos. En cuanto al análisis de las características principales los estresores que afectan de forma considerable a los trabajadores del presente estudio, se supo por medio del análisis de datos recolectados que en la institución carece de dirección y control, y que la cadena de mando no se respeta. Y en cuanto a la satisfacción se caracteriza porque la mayoría de trabajadores se identifican con los objetivos y finalidades de la institución, así como también la mayoría considera que su trabajo es agradable. Además a medida que aumenta el estrés laboral disminuye la satisfacción laboral.
- 2) En el estrés laboral la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018, presentaron un bajo nivel de estrés. El estrés laboral viene siendo un tema de alta preocupación en nuestro país, ya que trae consecuencias negativas tanto para la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el rendimiento y la productividad para las instituciones públicas y privadas donde los mismos desempeñen sus funciones.
- 3) En la satisfacción la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018, se encuentran algo satisfechos. El estrés dentro del ámbito laboral, repercute sobre la calidad del trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general. Desde que los trabajadores experimentan estrés, se va a acompañar de menos satisfacción laboral. En cambio, los que no sufren de estrés laboral se evidencia todo lo contrario, es decir, menos estrés, más satisfacción laboral. Además las consecuencias del estrés laboral no se

quedan en la esfera profesional, sino que se extiende a la vida personal y familiar. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico.



## **RECOMENDACIONES**

### **Para la Unidad Territorial Junín Del Programa Nacional Cuna Más:**

- Realizar programas de intervención para el manejo del estrés laboral para disminuir los niveles del estrés.
- Establecer estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral y que la satisfacción laboral sea adecuada promoviendo: reuniones de intercambio de ideas, rotación de los puestos, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.
- Es recomendable que la persona que tienen mayor nivel laboral propicien ambiente necesario para que el trabajador se encuentre satisfecho laboralmente con lo cual se mejorará la productividad.
- Se recomienda que la institución implemente programas con un enfoque integral para desarrollar mejoras específicas en cada una de las variables estudiadas.

### **Para los docentes de la Facultad de Enfermería:**

- Realizar estudios de investigación de diseño comparativo sobre el estrés laboral y satisfacción laboral en las distintas localidades donde se presenta el Programa Nacional Cuna Más.

### **Para los alumnos de la Facultad de Enfermería:**

- Mediante una investigación desarrollar un manual de apoyo para el manejo del estrés entre los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más.
- Desarrollar investigaciones experimentales donde se fortalezca el desarrollo de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo e impulsar el trabajo multidisciplinario.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Blanco M. El estrés en el trabajo. Revista Ciencia y Cultura. 2013.
2. Nastri S. Estrés laboral ¿Por qué se produce? [Internet]. Argentina: hospitalaleman.org.ar; 2018 [Available from: <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>].
3. Vega M. Las cifras y claves de la depresión laboral que afecta a más de la mitad de los trabajadores [Internet]. Chile: BioBioChile. Concepción, Chile; 2018 [Available from: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/04/03/las-cifras-y-claves-de-la-depresion-laboral-que-afecta-a-mas-de-la-mitad-de-los-trabajadores.shtml>].
4. Farmavet S.L. El estrés laboral, preocupación del trabajador y del empresario [Internet]. España: medicina21.com; 2018 [Available from: [https://www.medicina21.com/Notas\\_de\\_Prensa-V11913.html](https://www.medicina21.com/Notas_de_Prensa-V11913.html)].
5. Gonzalo Á. El estrés laboral cuesta a la Unión Europe 136.000 millones de euros anuales [Internet]. España: Canal Europa; 2016 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <http://blog.rtve.es/europa/2016/05/el-estres-laboral-cuesta-a-la-ue-136000-millones-de-euros-anuales.html>.
6. Santiago Cid. Estrés Laboral [Internet]. España: <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>; 2017 [Available from: <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>].
7. Forbes México. Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo [Internet]. México: forbes.com.mx; 2017 [Available from: <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>].
8. Estreslaboral.info. Estrés laboral en México [Internet]. México: estreslaboral.info; 2018 [Available from: <http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html>].
9. Smart Coach. Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina! [Internet]. blog.smartcoach.global; 2018 [Available from: [blog.smartcoach.global](http://blog.smartcoach.global)].

<http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>.

10. Carrasco P. Chile tiene índices muy bajos de satisfacción laboral [Internet]. Chile: economiaynegocios.cl; 2017 [Available from: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=396373>].
11. El economista. Insatisfacción laboral entre los trabajadores: el 60% de empleados declara tener un nivel de bienestar bajo [Internet]. España: El economista; 2017 [Available from: <http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/8616018/09/17/La-insatisfaccion-laboral-se-cuela-en-la-oficina.html>].
12. Salazar N. Aumenta el estrés laboral y cada vez afecta a más jóvenes [Internet]. Perú: Trome; 2017 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <https://trome.pe/familia/salud/estres-laboral-aumento-jovenes-video-fotos-63376>.
13. Grupo La República. Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores [Internet]. Perú: Grupo La República; 2017 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>.
14. Perez Meza LR. Factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Raciemsa - Grupo Gloria, 2016 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2016.
15. Yeren YK. satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Autónoma del Perú; 2016.
16. López AP, Reinoso NY. Factores asociados y nivel de estrés en los trabajadores de la empresa Gerardo Ortiz. Cuenca 2016 [Tesis de bachillerato]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2016.
17. Cordero AM. Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de

- Extremadura [Tesis de doctorado]. España: Universidad de Extremadura; 2015.
18. Álvarez H. El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público [Tesis de maestría]. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2015.
  19. Jaraiseh NB. Estrés laboral y síndrome de burnout: Pausas activas como método de afrontamiento [Tesis de titulación]. Ecuador: Universidad Internacional SEK; 2015.
  20. Ávila VG. El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda [Tesis de titulación]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014.
  21. Torres DP. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública [Tesis de titulación]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015.
  22. More GJ. Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
  23. Sotelo ML. Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
  24. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
  25. Pelayza CE, Saavedra JA. La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús Milagroso SCRL -2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional del Centro Del Perú 2015.
  26. Chavez LC. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. En el periodo 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Privada de Tacna; 2015.

27. Donayre CE. Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe [Tesis de maestría]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2016.
28. Salirrosas Solano EF, Rodríguez Alayo CF. Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
29. Morales CM. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2007.
30. Chicmana R. Liderazgo de los directores y satisfacción laboral de los docentes de instituciones educativas del Distrito Daniel Hernández, Tayacaja - Huancavelica [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2016.
31. Fernandez YM, Escobar F. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli - 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Univesidad Nacional de Huancavelica; 2015.
32. Giraldez ZZ, Huamán IM. Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la financiera pro empresa de Huancavelica 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
33. Mancilla L, Olarte IS. Satisfacción laboral yestrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia 2014 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014.
34. Luceño L, Martín J, Rubio S, Díaz E. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enferemedad. España: Universidad Complutense de Madrid; 2004 15 de marzo del 2018.
35. Montero MJ, Rivera P, Araque RÁ. El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Revista internacional de sociología (RIS). 2012;71, nº 3:26.

36. Fernández-López JA, Fernández-Fidalgo E, Siegrist J. El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”. *Calidad Asistencial*. 2005;20(3):165-70:6.
37. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Trabajemos contra el estrés [Internet]. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2002 [Available from: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folletos/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos\\_estres.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folletos/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos_estres.pdf)].
38. Campos MA. Causas y efectos del estrés laboral [Internet]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2006 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>.
39. Del Hoyo MA. Estrés laboral. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2004. 52 p.
40. Meritxell Sánchez E. Quince consecuencias negativas del estrés laboral [Internet]. Opennemas; 2016 [Available from: <https://www.nuevatribuna.es/articulo/economia-social/quince-consecuencias-negativas-estres-laboral/20160608165521129105.html>].
41. Combatiestres. Mejores Tratamientos contra el Estrés [Internet]. combatiestres.com; 2017 [Available from: <https://www.combatiestres.com/tratamientos-estres>].
42. Uribe JF. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales: Editorial El Manual Moderno; 2014. 227 p.
43. Eden Springs. Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos [Internet]. aguaeden.es; 2016 [Available from: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>].
44. García S. Satisfacción laboral y productividad: Su interrelación. 2015.
45. Ramírez A. Metodología de la investigación científica. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2010. 111 p.
46. Artiles L, Otero J, Barrios I. Metodología de la investigación para ciencias de la salud. Cuba: Ecimed; 2008. 355 p.

47. Wikispaces. Correlación de Pearson [Internet]. rpro.wikispaces.com; 2017 [Available from: <https://rpro.wikispaces.com/Correlaci%C3%B3n+de+Pearson>].
48. Estres laboral.info. Causas del estrés laboral [Internet]. estreslaboral.info; 2018 [Available from: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>].
49. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. ¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson? Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2014. p. 304, 5.
50. Jara D, Solís L. Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores [Tesis de titulación]. Chile: Universidad de Humanismo Cristiano; 2013.
51. Universidad de Jaén. Encuesta de satisfacción de clientes/usuarios. España: Universidad de Jaén; 2017.
52. Sánchez BJ, Parra MC. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2013;8:10.

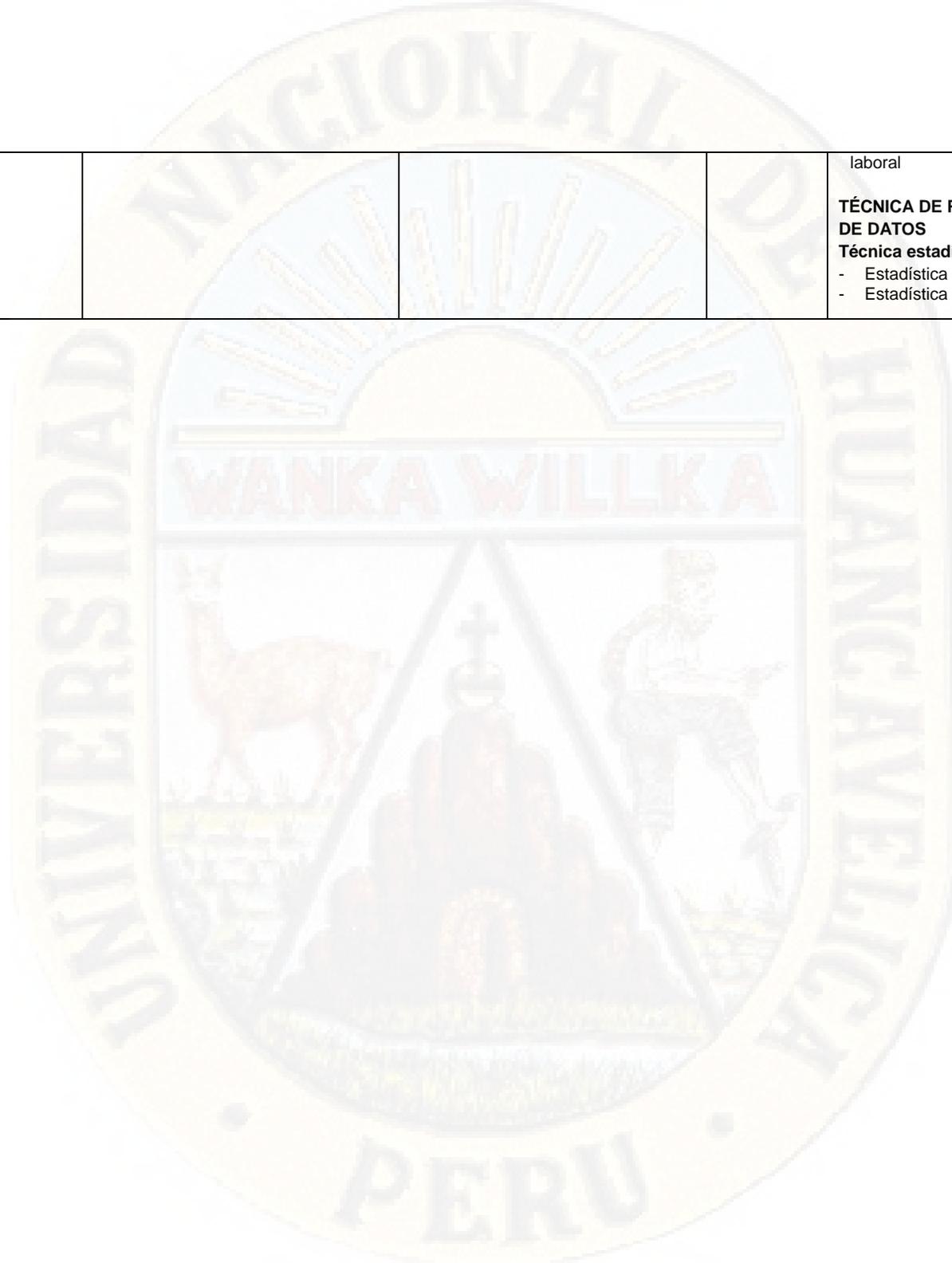
## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ACOMPAÑANTES TÉCNICOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA									
<p><b>PREGUNTA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?</p> <p><b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) ¿Cómo es el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?</p> <p>b) ¿Cómo es la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Evaluar el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018.</p> <p>b) Evaluar la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Método científico y estadístico</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, transeccional correlacional.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR     M --- Ox     M --- Oy     Ox &lt;--&gt; r     r &lt;--&gt; Oy             </pre> </div> <p>M = muestra de acompañantes técnicos. O = observación de las variables. X = Estrés laboral. Y = Satisfacción laboral. r = Relación.</p> <p><b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población:</b> 40 acompañantes técnicos.</li> <li>• <b>Muestra:</b> 40 acompañantes técnicos.</li> <li>• <b>Muestreo:</b> No se realizó en este trabajo.</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>TÉCNICA</th> <th>INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrés laboral</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario	Satisfacción	Encuesta	Cuestionario
VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO											
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario											
Satisfacción	Encuesta	Cuestionario											

			<p>laboral</p> <p><b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p><b>Técnica estadística:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadística descriptiva.</li> <li>- Estadística inferencial</li> </ul>
--	--	--	--



## CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

**Estimados Acompañantes Técnicos;** este cuestionario permite evaluar los niveles de estrés que surgen en relación a las condiciones laborales. Les solicitamos responder de la manera más sincera posible y les indicamos que las respuestas de este instrumento son confidenciales. Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines de estudios universitarios.

### I. Datos generales:

- Sexo: Varón                       Mujer
- Edad: \_\_\_\_\_ años
- Tiempo en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más: \_\_\_\_\_

### II. Datos específicos:

**Indicaciones:** A continuación se puntualiza una lista de afirmaciones, lea detenidamente e indique el nivel que más lo represente.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indeciso pero más bien en desacuerdo
- 4 = Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5 = Indeciso pero más bien de acuerdo
- 6 = De acuerdo
- 7 = Totalmente de acuerdo

	ÍTEMS	ALTERNATIVA DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión: Clima Organizacional	1. Los trabajadores no comprenden la misión y las metas de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas							
	2. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
	3. Los cambios de políticas de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más impiden un buen desempeño en mis labores.							
	4. La organización carece de dirección y objetivo.							



## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización de la empresa o centro de trabajo aumenta claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. Por ello, establecer mecanismos de evaluación periódica de La satisfacción laboral es importante para corregir los aspectos que muestran peores resultados. Con este cuestionario queremos valorar la satisfacción laboral de los acompañantes técnicos.

**Indicaciones:** Por favor, marque con una “X” la opción que considere más adecuada en los siguientes aspectos relacionados con la satisfacción en su trabajo, teniendo en cuenta que solo deberá marcar una respuesta y que:

- 1 = totalmente en desacuerdo
- 2 = bastante en desacuerdo
- 3 = algo en desacuerdo
- 4 = indiferente
- 5 = algo de acuerdo.
- 6 = bastante de acuerdo.
- 7 = totalmente de acuerdo.

Le recordamos que esta encuesta es anónima.

Muchas gracias.

	ÍTEMS	ALTERNATIVA DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
Dime nsió n: cau.	1. El momento actual que atraviesa la empresa es excelente.							

	2. La situación laboral en esta empresa es excelente.								
	3. No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo								
Dimensión: Promoción	4. Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.								
	5. Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.								
	6. Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.								
	7. Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.								
	8. Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.								
	9. Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.								
	10. En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.								
	11. Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.								
	12. Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.								
Dimensión: Remuneración	13. Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.								
	14. Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.								
	15. Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.								
	16. Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.								
Dimensión: Condiciones de trabajo	17. Creo que mi trabajo es creativo.								
	18. Creo que mi trabajo es agradable.								
	19. Creo que mi trabajo no es frustrante.								
	20. Creo que mi trabajo no es rutinario.								

	21. La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente.							
	22. Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.							
Dimensión: factores extrínsecos	23. El funcionamiento de las instalaciones es excelente.							
	24. El funcionamiento de los servicios es excelente.							
	25. El funcionamiento de los departamentos es excelente.							

## CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

### 1. ESTRÉS LABORAL

CATEGORÍA	RANGO DE PUNTUACIÓN
Bajo nivel de estrés	Menos a 90
Nivel intermedio	91 - 117
Estrés	118 - 153
Alto nivel de estrés	154 y mas

Fuente: (50)

### 2. SATISFACCIÓN LABORAL

CATEGORÍA	RANGO DE PUNTUACIÓN
Insatisfecho	Menos a 90
Algo satisfecho	91 - 117
Bastante satisfecho	118 - 153
Muy satisfecho	154 y mas

Fuente: (51)

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

Es posible reconocer que este instrumento cuenta con una validación para Latino América la cual se efectuó el año 2007 específicamente para la población mexicana, de acuerdo a lo mencionado en el estudio “Prevalencia de estrés laboral en personal de la UMF Núm. 7” realizada por el Doctor Raúl Núñez Cruz (2013) se indica que ésta se realizó con una muestra de 38.072 trabajadores de diversas empresas, sectores productivos, situaciones socioeconómicas, edad, genero, experiencia en los cargos etc., arrojando finalmente como resultado una **CONFIABILIDAD** de 0.9218, dato arrojado mediante el método Alpha de Cronbach, esto nos permite reconocer una alta calidad del test por encontrarse con un resultado muy cercano a 1. Por lo demás dentro del mismo estudio se arroja que el cuestionario tiene una **VALIDEZ** de contenido notable de un 64%, permitiéndonos reconocer que el instrumento mide lo que dice medir con un 64% libre de distorsiones (50).

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**

Los resultados concernientes a la **VALIDEZ** de la escala de medida del Cuestionario de Satisfacción Laboral mostraron unos valores muy aceptables, de 0,96 en la prueba V de Aiken, y no se realizó ninguna aportación cualitativa por parte de los jueces expertos (52).

En este proceso de validación del instrumento, se comprobó la consistencia interna, medida a través del coeficiente alfa de Cronbach, que fue de 0,86 para el total de la escala, y superior a 0,60 en cada una de las subescalas; valor bastante aceptable para este tipo de investigaciones (Morales Vallejo, 2007), y similar al obtenido por otros autores en este tipo de cuestionarios (Gil y Zubimendi, 2006; Meliá y Peiró, 1989a, 1989b; Sanz, Redondo, Gutiérrez, y Cuadrado, 2005) (52).

Por otro lado, en el cálculo de la **FIABILIDAD** se utilizó la prueba estadística test-retest, cuyos valores medios giraron en torno a 0,65; lo que indica valores buenos para este tipo de investigaciones (52).

## BASE DE DATOS

### ESTRÉS LABORAL

E-1	E-2	E-3	E-4	E-5	E-6	E-7	E-8	E-9	E-10	E-11	E-12	E-13	E-14	E-15	E-16	E-17	E-18	E-19	E-20	E-21	E-22	E-23	E-24	E-25	
2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	6	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	6	7	6	7	4	5	7	4	7	3	3	6	7	6	7	7	7	5	3	2	4	7	7	6	
2	1	3	1	5	4	1	1	2	2	1	2	2	2	5	3	4	2	5	1	6	5	5	2	1	
2	2	6	2	6	2	6	2	2	6	2	2	6	6	2	3	2	2	6	6	2	6	2	6	6	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	6	2	6	2	2	2	6	6	2	2	2	4	4	2	
4	4	3	2	6	2	2	5	2	7	3	2	2	2	1	1	2	2	2	4	3	6	2	4	2	
2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	6	2	6	2	2	2	2	6	6	2	2	2	4	4	2	
4	2	4	2	5	4	1	6	1	6	1	1	2	4	3	1	4	4	2	4	1	2	2	1	4	
4	1	4	3	3	2	4	3	2	7	3	3	2	5	2	3	2	4	5	4	3	5	1	1	2	
4	4	3	3	5	3	5	1	3	7	3	3	5	6	3	2	2	3	5	1	1	5	2	5	1	
2	4	2	2	3	6	4	3	2	6	3	1	6	7	5	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	
4	4	5	1	2	2	5	3	1	5	2	1	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	1	1	
4	2	3	3	5	3	6	1	3	6	2	2	6	7	5	1	7	4	2	3	1	4	1	4	6	
2	1	5	3	6	3	6	3	2	7	3	3	5	3	3	1	1	4	3	1	2	1	1	5	2	
4	2	7	2	6	4	4	2	1	6	5	2	6	7	4	2	4	2	4	3	3	3	4	1	4	
2	3	2	1	3	2	5	1	1	6	1	2	5	3	1	1	1	2	4	4	1	2	3	3	5	
4	3	5	2	3	5	4	2	6	5	4	5	6	6	4	3	7	3	5	3	6	4	4	5	6	
2	2	3	2	6	5	6	3	2	6	1	1	5	3	5	2	3	2	3	1	3	4	1	6	2	
3	2	2	3	4	6	4	4	3	5	1	2	6	7	4	2	6	4	4	1	1	5	3	4	6	
4	1	5	1	5	2	6	2	1	5	4	2	4	2	4	1	7	2	4	1	3	2	4	4	6	
2	1	5	2	4	4	5	1	1	5	4	3	2	2	3	1	3	4	3	4	2	3	3	3	6	
4	2	5	3	6	4	6	2	1	5	2	3	4	3	3	1	1	2	5	1	1	4	2	5	3	
4	4	4	2	2	4	5	3	2	4	1	2	2	4	1	2	6	3	5	4	2	3	4	1	4	
2	1	6	3	2	4	6	3	1	5	3	2	3	2	1	1	1	4	4	2	1	4	2	3	6	
3	2	6	1	3	2	4	2	1	7	3	2	6	7	3	1	7	2	4	1	3	4	2	3	4	
4	1	2	1	5	3	5	2	1	4	4	3	5	7	5	2	7	3	3	3	2	2	3	1	5	
4	2	3	3	4	6	5	2	3	4	3	2	4	6	3	1	6	2	5	1	1	3	1	6	6	
4	2	3	2	4	3	6	3	2	4	3	2	2	3	2	1	1	2	5	4	1	1	2	3	6	
3	4	7	2	6	4	4	3	3	4	2	2	5	5	1	2	3	4	5	4	3	2	4	1	6	
6	4	5	6	5	5	5	3	5	5	6	2	3	5	4	6	4	3	3	5	5	6	3	7	6	
4	3	4	2	3	3	4	6	6	7	5	3	3	6	5	2	7	4	3	6	6	5	3	5	5	
2	3	4	3	6	5	5	3	2	4	5	1	5	6	3	2	6	2	2	4	1	3	1	7	2	
2	3	6	2	5	5	6	2	3	7	5	3	5	6	1	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	
4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	
3	3	5	1	6	4	5	2	2	4	5	3	4	4	1	1	3	2	3	4	1	5	4	1	3	
4	3	5	2	3	2	6	2	1	6	1	2	2	4	4	3	5	1	4	4	2	3	2	3	1	
2	3	3	1	6	4	6	2	1	4	2	1	2	2	1	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	
3	2	6	2	6	6	5	2	1	7	5	1	5	5	2	2	2	3	5	1	2	1	1	1	4	

### SATISFACCIÓN LABORAL

S-1	S-2	S-3	S-4	S-5	S-6	S-7	S-8	S-9	S-10	S-11	S-12	S-13	S-14	S-15	S-16	S-17	S-18	S-19	S-20	S-21	S-22	S-23	S-24	S-25
5	5	3	6	7	7	6	5	7	7	2	6	7	6	6	6	6	6	2	6	6	6	5	5	5
3	3	5	2	3	7	5	5	5	7	7	7	5	5	3	5	7	7	7	7	6	5	5	3	3
3	2	4	6	6	7	1	4	1	1	1	7	5	5	5	3	7	6	6	1	2	1	1	2	
6	7	3	6	6	7	5	5	6	3	2	7	5	6	3	5	5	6	3	6	3	6	2	6	6
3	3	3	5	5	6	3	3	6	3	2	6	3	3	3	3	5	5	6	5	3	2	2	5	3
6	6	3	7	7	7	5	6	7	5	3	7	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	5	5	5
5	4	1	5	6	6	4	6	5	2	4	5	2	6	3	2	6	6	6	6	3	3	2	2	2
3	3	4	6	6	6	5	5	6	5	5	6	2	2	4	5	6	7	7	6	5	2	2	2	2
5	5	5	6	5	6	5	2	6	2	2	7	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	3	4	4	6	4	4	5	3	1	7	1	1	1	1	6	6	6	2	4	2	1	4	4
5	6	1	4	6	7	6	3	4	5	2	7	1	6	5	2	4	5	5	5	4	6	1	4	6
6	5	3	7	4	7	4	3	5	3	5	7	2	5	1	2	3	6	2	6	4	6	3	4	6
3	5	2	6	3	7	4	6	7	1	5	7	1	3	3	5	2	6	5	4	5	3	4	4	6

3	5	2	2	4	5	6	5	4	2	7	7	5	6	6	4	4	5	7	4	4	3	2	6	3
6	2	1	7	5	5	3	4	6	7	4	6	4	4	1	5	3	7	7	6	3	5	4	4	4
3	7	3	4	3	5	3	5	5	3	1	6	6	6	2	4	2	7	4	5	4	3	2	2	4
3	6	1	7	3	5	4	4	6	5	6	7	3	2	6	6	6	7	6	7	4	3	4	6	4
5	2	2	3	6	7	4	3	3	3	7	7	7	5	5	2	5	6	6	6	3	4	3	5	4
4	2	4	2	7	6	6	4	3	4	4	7	3	1	3	1	2	7	3	7	3	4	3	3	6
4	4	2	4	4	7	4	5	5	4	2	7	5	4	1	4	3	5	6	4	5	4	2	2	6
6	5	1	4	5	7	3	3	7	5	5	7	1	6	5	5	6	7	7	6	5	6	2	2	2
3	5	4	7	5	5	6	5	6	2	1	7	3	5	4	6	5	7	5	5	6	4	5	2	5
5	4	5	4	7	6	5	6	4	5	1	6	7	5	1	1	6	6	3	5	5	4	1	5	6
3	6	4	5	3	7	6	3	6	3	1	7	4	5	6	5	6	6	4	3	3	1	2	2	2
3	3	5	3	6	5	5	5	6	3	7	7	5	4	3	3	4	7	4	4	4	6	2	5	2
6	6	1	4	6	6	3	5	3	7	3	7	5	3	6	5	4	6	5	7	5	3	2	3	2
4	5	3	5	7	6	5	4	7	4	1	7	7	2	1	4	4	5	7	6	3	6	4	6	4
3	5	1	5	7	6	3	6	3	1	6	6	1	5	4	2	2	7	7	5	3	3	3	6	4
6	2	5	4	4	6	5	4	6	1	7	7	6	3	5	1	6	7	4	5	5	3	3	5	4
5	2	2	4	5	6	4	5	4	2	3	6	2	5	3	2	5	7	6	5	3	3	1	5	6
4	4	4	6	3	6	6	6	4	2	6	7	4	1	2	6	6	7	5	6	5	3	1	4	6
5	4	1	3	5	5	4	3	3	1	2	7	7	4	1	3	2	7	7	6	6	5	1	6	2
3	5	5	2	5	7	4	4	4	2	3	7	3	1	6	2	2	5	3	4	3	4	3	4	5
5	4	3	7	4	5	3	6	6	2	2	6	5	2	1	6	2	6	4	5	5	5	5	3	6
5	6	5	3	4	6	3	5	3	3	5	7	4	5	4	2	3	5	4	5	3	4	3	4	5
5	5	2	4	4	5	4	3	4	2	4	6	3	4	3	3	6	5	5	5	3	6	2	6	4
6	4	1	5	4	6	5	6	4	5	6	7	3	5	4	4	2	7	4	4	6	3	5	5	4
5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	7	6	2	2	5	4	5	3	6	4	6	4	5	3
4	2	1	7	6	7	5	6	7	6	6	6	7	5	1	4	2	6	2	6	6	5	5	2	6
3	5	1	2	5	7	3	6	4	6	7	7	5	5	2	6	7	4	5	3	3	5	5	5	6

## ARTICULO CIENTÍFICO

### Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del programa nacional Cuna Más 2018

Stress and job satisfaction in technical chaperones in the territorial unit Junín of the national program Cuna Mas 2018

Roberto Escobar Villanueva<sup>1</sup>

1 Bachiller en Enfermería

Universidad Nacional de Huancavelica - Facultad de Enfermería

#### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018

**Material y método:** la investigación es de tipo básico, el nivel de investigación es correlacional, los métodos usados son el científico, inductivo, deductivo y estadístico; el diseño de investigación es no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos. Tanto para la variable estrés laboral como para la satisfacción laboral se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.

**Resultados:** 24 acompañantes técnicos (60%) presentaron bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos laboralmente. 31 acompañantes técnicos (77,5%) presentaron bajo nivel de estrés. 31 acompañantes técnicos (77,5%) se encontraron algo satisfechos. Con un nivel de significancia de 5% y haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman se estableció la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral con un p-valor igual a 0,013.

**Conclusión:** Se encontró una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. Además en la mayoría de los casos los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos.

**Palabras clave:** estrés laboral, satisfacción laboral, acompañante técnico, Cuna Mas.

#### SUMMARY

**Objective:** To determine the relationship between work stress and job satisfaction in technical companions in the Junín Territorial Unit of the National Program for the Cuna Mas 2018.

**Material and method:** the research is basic, the level of research is correlational, the methods used are scientific, inductive, deductive and statistical; the research design is non-experimental transeccional. The sample consisted of 40 technical companions. For both the work stress variable and for job satisfaction, the survey technique and the questionnaire instrument were used.

**Results:** 24 technical companions (60%) presented low stress level and are somewhat satisfied with work. 31 technical escorts (77.5%) presented low level of stress. 31 technical supporters (77.5%) were somewhat satisfied. With a level of

significance of 5% and using the Spearman correlation coefficient, the correlation between work stress and job satisfaction was established with a p-value equal to 0.013.

**Conclusion:** A significant and negative relationship was found between work-related stress and job satisfaction in technical accompaniers in the Junín Territorial Unit of the National Program Cuna Mas 2018. In addition, in most cases workers presented a low level of stress and are somewhat satisfied. .

**Key words:** work stress, job satisfaction, technical accompaniment, Cuna Mas.

## INTRODUCCIÓN

Cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología.

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización.

En Chile cerca del 60% de la población trabajadora sufre o ha sufrido depresión laboral, el 41% del total de patologías que afectan a la clase trabajadora corresponden a enfermedades mentales ocasionadas, muchas veces, por las condiciones de trabajo. Las más afectadas son las mujeres con el 64%, en comparación con el 36% de los hombres (1).

En España cerca del 30% de las bajas laborales se deben a estrés y ansiedad en el trabajo. Cifras superiores a los ochenta mil millones de euros en costes asociados a bajas por estrés laboral y más de 175 millones de jornadas de trabajo perdidas (2).

La Agencia Europa para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) calcula que el estrés de los trabajadores tiene un coste económico de 136.000 millones de euros al año, la mayor parte de esas pérdidas están provocadas por las bajas laborales. Eso supone entre el 2,6 y el 3,8% del PIB comunitario y convierte a las enfermedades psicológicas en el segundo problema de salud laboral más frecuente en Europa (3).

Según el estudio realizado por Santiago Cid sobre "Percepción y hábitos de la población española entorno al estrés", casi 12 millones y medio de españoles (12.413.000) sienten que sufren estrés laboral de manera habitual en su vida diaria (4).

México tiene el primer lugar en estrés laboral, por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del planeta, de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS). El estrés forma parte de la vida cotidiana de los trabajadores mexicanos: 75% padece síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral (5).

El estrés, depresión y ansiedad que genera el trabajo, de la mano con los accidentes laborales, generan pérdidas anuales equivalentes al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global, de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (5).

En Colombia, en los resultados de la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), casi un 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos (6).

En Latinoamérica, Chile es el país con menor satisfacción laboral y por encima se encuentran Argentina (69%), Brasil (75%) y liderando la tabla se encuentra México (82%) (7).

Cerca del 50 % de la población en el Perú padece estrés y el 60 % de los trabajadores peruanos tienen estrés laboral (8).

La ansiedad en el trabajo es consecuencia de los conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral, la falta de comunicación o reciprocidad entre todos. Además, la gran mayoría de trabajadores estresados se encuentra entre jóvenes de 25 a 35 años (8).

En el diario La República se informó que en la ciudad de Lima ocho de cada diez trabajadores presenta estrés laboral, presentando síntomas de irritabilidad, depresión, acompañados del agotamiento físico y mental (9).

En Huancayo en la empresa Raciemsa - Grupo Gloria se realizó un estudio observándose que el nivel de satisfacción laboral predominante que manifiestan los colaboradores es alto representado con un 46%, seguido por los niveles muy alto con 22%, medio con 18%, bajo con 12% y muy bajo con 2%. En síntesis podemos afirmar que un porcentaje significativo de los colaboradores de la empresa Raciemsa manifiestan un alto nivel de satisfacción laboral (10).

Se hizo un estudio en la ciudad de Lima se observó que 12 colaboradores de la empresa Klauss S.A. presentan un nivel bajo de satisfacción laboral representado por un 30%, 19 colaboradores presentan un nivel medio representados por el 47,5% del total de la población y finalmente 9 colaboradores representados por el 22,5% presentan un nivel alto (11).

## MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación es de tipo básico, el nivel de investigación es correlacional, los métodos usados son el científico, inductivo, deductivo y estadístico; el diseño de investigación es no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 40 acompañantes técnicos. Tanto para la variable estrés laboral como para la satisfacción laboral se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.

## RESULTADOS

**Tabla Nº 5. Estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018**

		SATISFACCIÓN LABORAL								Total	
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Bajo nivel de estrés	1	2,5%	24	60,0%	6	15,0%	0	0,0%	31	77,5%
	Nivel intermedio de estrés	0	0,0%	6	15,0%	2	5,0%	0	0,0%	8	20,0%
	Estrés	0	0,0%	1	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>		1	2,5%	31	77,5%	8	20,0%	0	0,0%	40	100,0%

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

24 acompañantes técnicos (60%) presentaron bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos laboralmente; 6 acompañantes técnicos (15%) presentaron nivel intermedio de estrés y se encuentran algo satisfechos; otro grupo de 6 acompañantes técnicos (15%) presentaron bajo nivel de estrés y se encontraban bastante satisfechos; 2 acompañantes técnicos (5%) presentaron nivel intermedio

de estrés y se encuentran bastante satisfechos; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó bajo nivel de estrés y se encontraba insatisfecho; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó estrés y se encontraba algo satisfecho laboralmente.

**Tabla N° 6. Estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018**

<b>ESTRÉS LABORAL</b>		
	f	%
Bajo nivel de estrés	31	77,5%
Nivel intermedio de estrés	8	20,0%
Estrés	1	2,5%
Alto nivel de estrés	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

31 acompañantes técnicos (77,5%) presentaron bajo nivel de estrés; 8 acompañantes técnicos (20%) presentaron nivel intermedio de estrés; 1 acompañante técnico (2,5%) presentó estrés; y ningún acompañante técnico presentó alto nivel de estrés.

**Tabla N° 7. Satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		
	f	%
Insatisfecho	1	2,5%
Algo satisfecho	31	77,5%
Bastante satisfecho	8	20,0%
Muy satisfecho	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: cuestionario estrés laboral y satisfacción laboral

La tabla y gráfico n° 3 representa los resultados de la satisfacción laboral, donde se encontró: 1 acompañante técnico (2,5%) se encontró insatisfecho laboralmente; 31 acompañantes técnicos (77,5%) se encontraron algo satisfechos; 8 acompañantes técnicos (20%) se encontraron bastante satisfechos; ningún acompañantes técnicos se encontraba muy satisfecho.

## **DISCUSIÓN**

Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. En la tabla N° 1 se observa la estadística descriptiva en una tabla de doble entrada de las dos variables de estudio de todos los valores se destaca el valor de 60% (24 acompañantes técnicos) que presentaron bajo nivel de estrés laboral y se encontraban algo satisfechos laboralmente. Y estadísticamente resultó significativo e inversamente proporcional

la relación entre las dos variables estudiadas, es decir si una aumenta la otra disminuye o viceversa.

Sobre el estrés laboral en los ítems donde se encontró mayor coincidencia son: “La organización carece de dirección y objetivo” donde el 50% de acompañantes están en desacuerdo. Otro ítem indica si “La cadena de mando no se respeta” donde el 45% de acompañantes está en desacuerdo. Considerando la satisfacción laboral los ítems donde se encontró mayor número de consenso son: “me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa”, donde el 70% acompañantes están totalmente de acuerdo. Otro ítem sería el que menciona que “creo que mi trabajo es agradable” donde el 45% de acompañantes está totalmente de acuerdo.

Los hallazgos de los siguientes autores coinciden con los hallados e esta investigación: Torres (12) encontró relaciones significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral con los componentes de Estrés Ocupacional. More (13) identificó una correlación negativa moderada baja entre el estrés y satisfacción laboral de las técnicas de enfermería de hospitalización. Pelayza y Saavedra (14) indica que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral es significativa

Con relación al objetivos específico: Evaluar el estrés laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. En términos generales la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018, presentan un bajo nivel de estrés laboral. Los resultados hallados coinciden con los de: López y Reinoso (15) en su investigación en trabajadores encontraron que el nivel de estrés laboral fue: 54% bajo, 31,5% intermedio y 14,5% estrés propiamente dicho. Otro autor con el que coincide es Torres (12) que en el estrés ocupacional encontró que la muestra se sitúa en el rango bajo. Y los resultados hallados discrepa con los de: Cordero (16) quien encontró que los profesionales estudiados perciben unos niveles medios de estrés. Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo (17) indican el nivel de estrés de en los trabajadores es alto en la mayoría de casos. Morales (18) en su investigación encontró que el mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos presenta un nivel de estrés laboral moderado.

Sobre el estrés laboral también los investigadores indican: Álvarez (19) refiere que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado. Jaraiseh (20) en su investigación refiere que las pausas activas si disminuyen los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout además de facilitar la cohesión grupal. Ávila (21) encontró que el estrés influye en el Desempeño Laboral en una relación inversa es decir a mayor estrés menor rendimiento laboral y a menor estrés mayor rendimiento laboral. Sotelo (22) en su investigación en sus resultados obtuvo Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativa entre Engagement y el Estrés Laboral. Chavez (23) pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores. Donayre (24) encontró que la percepción sobre estrés laboral en los docentes se relacionó directamente con el malestar proveniente de las diferentes responsabilidades y funciones que tienen que desempeñar los mismos dentro de la institución educativa, y de las cuales resultaron diferentes situaciones problemáticas que mostraban un nivel de estrés laboral. Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo (17) indican que existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño.

Con relación al objetivos específico: Evaluar la satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. En términos generales se puede indicar que la mayoría de acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018, se encuentran algo satisfechos laboralmente. Los resultados hallados

discrepan con los de: Torres (12) que en la satisfacción laboral a nivel descriptivo, la muestra presenta el nivel Insatisfecho.

Otros aportes sobre la satisfacción laboral son lo siguiente: Quispe (25) quien comprobó que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vega M. Las cifras y claves de la depresión laboral que afecta a más de la mitad de los trabajadores [Internet]. Chile: BioBioChile. Concepción, Chile; 2018 [Available from: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/04/03/las-cifras-y-claves-de-la-depresion-laboral-que-afecta-a-mas-de-la-mitad-de-los-trabajadores.shtml>].
2. Farmavet S.L. El estrés laboral, preocupación del trabajador y del empresario [Internet]. España: medicina21.com; 2018 [Available from: [https://www.medicina21.com/Notas\\_de\\_Prensa-V11913.html](https://www.medicina21.com/Notas_de_Prensa-V11913.html)].
3. Gonzalo Á. El estrés laboral cuesta a la Unión Europe 136.000 millones de euros anuales [Internet]. España: Canal Europa; 2016 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <http://blog.rtve.es/europa/2016/05/el-estres-laboral-cuesta-a-la-ue-136000-millones-de-euros-anuales.html>.
4. Santiago Cid. Estrés Laboral [Internet]. España: <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>; 2017 [Available from: <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>].
5. Forbes México. Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo [Internet]. México: forbes.com.mx; 2017 [Available from: <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>].
6. Smart Coach. Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina! [Internet]. [blog.smartcoach.global](http://blog.smartcoach.global); 2018 [Available from: <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>].
7. Carrasco P. Chile tiene índices muy bajos de satisfacción laboral [Internet]. Chile: [economiaynegocios.cl](http://www.economiaynegocios.cl); 2017 [Available from: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=396373>].
8. Salazar N. Aumenta el estrés laboral y cada vez afecta a más jóvenes [Internet]. Perú: Trome; 2017 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <https://trome.pe/familia/salud/estres-laboral-aumento-jovenes-video-fotos-63376>.
9. Grupo La República. Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores [Internet]. Perú: Grupo La República; 2017 [cited 2018 15 de marzo]. Available from: <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>.
10. Perez Meza LR. Factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Raciemsa - Grupo Gloria, 2016 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2016.
11. Yeren YK. satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Autónoma del Perú; 2016.

12. Torres DP. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública [Tesis de titulación]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015.
13. More GJ. Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
14. Pelayza CE, Saavedra JA. La relacion del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesus Milagroso SCRL -2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional del Centro Del Perú 2015.
15. López AP, Reinoso NY. Factores asociados y nivel de estrés en los trabajadores de la empresa Gerardo Ortiz. Cuenca 2016 [Tesis de bachillerato]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2016.
16. Cordero AM. Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura [Tesis de doctorado]. España: Universidad de Extremadura; 2015.
17. Salirrosas Solano EF, Rodríguez Alayo CF. Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
18. Morales CM. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas criticas del Instituto Nacional de Salud del Niño [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2007.
19. Álvarez H. El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público [Tesis de maestria]. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2015.
20. Jaraiseh NB. Estrés laboral y síndrome de burnout: Pausas activas como método de afrontamiento [Tesis de titulación]. Ecuador: Universidad Internacional Sek; 2015.
21. Ávila VG. El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda [Tesis de titulación]. ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014.
22. Sotelo ML. Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
23. Chavez LC. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A. En el periodo 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Privada de Tacna; 2015.
24. Donayre CE. Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe [Tesis de maestria]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2016.
25. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015 [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.