



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores  
Asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Elizabeth Vela Caballero

**ASESORA**

Dra. Daphne, Viena Oliveira

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento Humano

PERÚ - 2018

Página del jurado



.....  
Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge  
Presidente



.....  
Mg. Enrique López Rengifo  
Secretario



.....  
Mg. Daphne Viena Oliveira  
Vocal

## Dedicatoria

A mis padres, Juan e Irma por los sabios consejos que día a día me brindan y a mis hermanas Isabel, Irma, Charis y Katy por el apoyo moral para lograr este y otros objetivos propuestos.

## Agradecimiento

Mi agradecimiento de manera especial y sincera a la Dra. Daphne, Viena Oliveira por su gran aporte y tiempo desinteresado, para guiar esta investigación que contribuirá a mi formación profesional.

Muchas gracias Dra. Daphne Viena Oliveira.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Elizabeth Vela Caballero; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43295188 , con la tesis titulada: **“Estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital Juanjuí II-E, 2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de agosto del 2017.



Elizabeth Vela Caballero

DNI N° 43295188

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública; presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital Juanjuí II-E, 2017”** que tiene por finalidad Establecer la relación entre estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí 2017., y consta de capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Introducción; se presenta la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la justificación del estudio y se plantean la formulación del problema; las hipótesis y los objetivos. En el capítulo II: Método; se realizó el diseño de investigación; las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos; los métodos de análisis de los datos y aspectos éticos.

En el capítulo III: Resultados; se realiza el análisis a nivel descriptivo y correlacional. El capítulo IV: Discusión de resultados obtenidos en relación a los estudios previos y las referencias teóricas. Seguido por el capítulo de Conclusiones de los resultados obtenidos; el capítulo de Recomendaciones, según las conclusiones finalmente el Capítulo VII: Referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis .....	35
1.7. Objetivos .....	35
2. MÉTODO .....	36
2.1. Diseño de investigación.....	36
2.2. Tipo de estudio.....	37
2.3. Variables, operacionalización .....	37
2.3.1. Variables .....	37
2.2.1. Operacionalización de Variables.....	38
2.3. Población, muestra y muestreo.....	39

2.3.1.	Población .....	39
2.3.2.	Muestra .....	39
2.3.3.	Muestreo .....	40
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	40
2.4.1.	Técnica.....	40
2.4.2.	Instrumento.....	40
2.4.3.	Validez.....	41
2.4.4.	Confiabilidad.....	41
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	43
2.6.	Consideraciones éticas.....	45
3.	RESULTADOS.....	46
3.1.	A nivel descriptivo.....	46
3.2.	Nivel correlacional .....	49
4.	DISCUSIÓN.....	51
5.	CONCLUSIONES.....	54
VI.	RECOMENDACIONES.....	55
VII.	REFERENCIAS.....	56
	ANEXOS .....	58
	Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
	Anexo N° 02: Instrumento	
	Anexo N° 03: Validación de los instrumentos	
	Anexo N° 04: Análisis de la confiabilidad de los instrumentos	
	Anexo N° 05: Autorización de la Institución	



## Índice de tablas

Tabla		Página
N°		N°
03	Nivel de estrés laboral	49
04	Dimensiones estrés laboral	50
05	Actitud hacia el trabajo	51
06	Tabla de contingencia	52

## Índice de gráficos

Gráfico		Página
N°		N°
01	Nivel de estrés laboral	49
02	Dimensiones estrés laboral	50
03	Actitud hacia el trabajo	51

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del hospital de Juanjui II-E, 2017. Con este fin se aplicó los cuestionarios Sobre estrés laboral y escala de Tipo de Actitud a una muestra de 38 trabajadores asistenciales. La selección de los trabajadores asistenciales a la cual se aplicó el instrumento se hizo mediante el muestreo no probabilístico intencionado. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta mediante un cuestionario elaborado por el propio investigador.

El método utilizado fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional; no experimental y transversal.

Los resultados conllevan a determinar que el nivel de estrés laboral prevalente en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E 2017, es el nivel regular con 47.37%. A su vez, las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017, en primer lugar, aparece el agotamiento emocional con 42.11%; a su vez la despersonalización se presenta en un 34.21% y la realización personal, solo en un 23.68% y en lo relacionado al tipo de actitud hacia el trabajo más frecuente en los trabajadores asistenciales de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017, es el tipo reactivo con 63.16%.

Después de haber llevado a cabo la investigación se concluye que existe relación entre estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

**Palabras Clave.** Estrés laboral y actitud hacia el trabajo

## **ABSTRACT**

The present research study entitled: "Work performance and contractual modality of the servers of the Public Ministry-Administrative Management of San Martín, Moyobamba - 2017"; Had as general objective "To establish the relationship between work stress and attitude towards work in the care workers of the Hospital of Juanjuí II-E, 2017."; And the hypothesis was raised: If there is a relationship between work stress and attitude towards work in the care workers of Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

The method used was quantitative of correlational descriptive type; Non-experimental and transverse. The selection of the sample will be done intentionally for convenience, excluding those who do not wish to participate in the research, a total of 38 care workers of the hospital of Juanjuí II-E.

The results indicate that the level of occupational stress prevalent in the care workers of the Juanjuí Hospital, 2017, is the regular level with 47.37%. In turn, the dimensions of work stress in the care workers of Hospital de Juanjuí II-E, 2017, first, emotional exhaustion appears with 42.11%; In turn, the depersonalization occurs in 34.21% and the personal fulfillment, only in 23.68% and in relation to the type of attitude towards the most frequent work in the care workers of the Province of Mariscal Cáceres, 2017, is the type Reactive with 63.16%

It is concluded that there is a relationship between work stress and attitude towards work in the care workers of the Hospital de Juanjuí, 2017.

Keywords. Job stress and attitude towards work

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

Según la OMS uno de los indicadores de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y es considerado el “mal del siglo”, es el “estrés laboral” que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. En tal sentido las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrenta situaciones que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambiente contaminados, demasiado control en las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, lo que en resumen podría conllevar al “Síndrome de Burnout” que afecta a un 60% en los profesionales de la salud:(médicos, enfermeras, psicólogos, etc), según refiere: Garcés de los Fayos, Teruel y García Montalvo (1994) citado en (Dávalos, 2005).

Ya hace mucho tiempo que el estrés viene despertando interés desde hace ya varias décadas. En los años 30’s Hans Seyle, se dio la tarea de hacer mención por primera vez, del término del “estrés biológico”, que era el conjunto de alteraciones orgánicas. Años después de Seyle, quien es considerado por algunos como el padre del estrés dado que dedicó más de 36 años investigando este fenómeno, comenzaron a surgir diferentes tipos de estrés, novedosas formas de tratarlo, así como características desconocidas (Navarrete, 2015).

En estos últimos tiempos, podemos decir que el estrés, es un tema álgido que está afectando a nivel mundial, todo ello debido a la gran carga incrementada de trabajo, asociado a factores sociales que afecta

silenciosamente el bienestar mental de los trabajadores de salud. La falta de logro personal en el centro laboral se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzos o conocimientos), carencias de expectativas o horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada.

En contraste a la variable actitud hacia el trabajo definiremos en que consiste; Rodríguez (1991) afirma lo siguiente: "una actitud es una conducta duradera de creencias y cogniciones en general, dotadas de una carga afectiva ya sea a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto" (p.329).

Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo (Blum & Naylor, 1990, pág. 45).

La actitud hacia el trabajo que muestran los individuos representa el éxito o el fracaso de los patronos en todas las empresas, por ello, muchas de las destrezas de empleabilidad que son necesarias para obtener un trabajo están relacionadas con actitudes y valores. Ésta es indicador de la conducta, que da indicios de las intenciones de conducta o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera y tiene efectos que pueden ser positivos y negativos. La actitud positiva hacia el trabajo permite observar conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos. En el caso de que la actitud sea negativa, se pueden observar conductas no deseables, ya que los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores y no demuestran verdadero compromiso con la organización para la cual trabajan (García, 2006, pág. 245).

Las actitudes suelen considerarse como predisposiciones aprendidas que ejercen cierta influencia y que consisten en la respuesta hacia determinados objetos, personas o grupos. Las actitudes son normalmente consideradas como productos de la interacción y, por tanto, como algo modificable. Debido a que la conducta de una persona hacia los demás suele estar asociada a las actitudes

que mantiene con ellos, la investigación sobre cómo se forma, se organizan en la mente y se modifican las actitudes ha sido un tema de enorme importancia.

En las organizaciones, el estudio de las actitudes es importante ya que esta permite observar y auscultar el comportamiento de los individuos y definir estrategias y acciones para cambiarla cuando es necesario, por ello, una educación que conduce a un trabajo efectivo es necesaria simplemente porque el trabajar es esencial para que una sociedad sobreviva.

Los estudios que apoyan la teoría de la disonancia predicen que las actitudes de los individuos hacia un grupo de la sociedad pueden modificarse si se induce a la persona a modificar su conducta hacia el grupo; el cambio de actitudes representa los esfuerzos que el individuo realiza para que sus ideas sobre ese grupo coincidan con el modo en que se ha comportado con sus miembros.

Los empleados suelen realizar buenos cambios dentro de su organización si las órdenes provienen de alguien que les agrada o que sea un buen líder, y que sea creíble y convincente. Si nosotros como líderes de una organización le agradamos a la gente, es más factible que ellos se identifiquen con usted y adopten su mensaje. La credibilidad implica confianza, habilidad y objetividad. De manera que es más probable que usted logre cambiar la actitud de un empleado si ese empleado considera que usted es creíble, que sabe de lo que habla y que es imparcial en su presentación. Por último, se puede lograr con éxito un cambio de actitud si se presentan los argumentos en forma clara y persuasiva. En el Hospital Juanjui II-E, se muestran actitudes desfavorables en el personal investigado.

El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan a la par estar actualizadas(o) y comprometidas para así poder enfrentar situaciones generadores de estrés, mediante el uso de mecanismos de afronte orientado a mantener y/o restablecer el equilibrio psicoemocional, el cual podría conllevar a una mejor atención integral con calidad al paciente hospitalizado

En el presente trabajo, el tema de interés es el estrés y que actitud muestran los profesionales de la salud con los diversos factores estresantes que modifican su actitud laboral y social, mostrando una serie de reacciones negativas ante estos estímulos. Hoy en día el estrés, es una de las enfermedades comunes, debido a factores, que lo ocasionan. Esta investigación pretende conocer los factores estresantes que originan la actitud hacia el trabajo.

Como consecuencia del estrés, podemos observar a los colegas del hospital Juanjuí II-E, que manifiestan ciertos síntomas habituales y típicos del estrés como: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, evitar comprometerse en las actividades institucionales, el ausentismo en las actividades extracurriculares, problemas familiares y descuido frente al desempeño clínico.

## **1.2 . Trabajos previos**

### Internacional

Martínez (2007) realizó un estudio sobre Actitudes y Satisfacción hacia el trabajo de los profesores de la Facultad de Administración de Empresas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico (tesis de posgrado). Cuyo objetivo principal es Conocer las actitudes de los profesores de La Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Puerto Rico, hacia el trabajo y determinar si existen diferencias significativas en esas actitudes, el tipo de estudio es una investigación acción, cuya muestra estuvo conformado por 124 profesores; concluyendo que al analizar los resultados generales del estudio por género se observa que las actitudes de las damas fueron más positivas que la de los caballeros, mientras que al hacer el análisis por departamento en el que trabajan los participantes del estudio se observa que los profesores que con actitudes más positivas hacia el trabajo son los de departamentos con funciones que no son académicas; mientras que los departamentos que mostraron mayor grado de descontento, y que evaluaron peor los ítems estudiados, son los que están directamente relacionados a la



esencia de la facultad estudiada, o sea con el mundo de la administración.

Ansa y Acosta (2008) hicieron un estudio sobre La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia de Venezuela (Tesis de posgrado). Cuyo objetivo principal es determinar la actitud hacia el trabajo presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ, el tipo de estudio fue descriptivo, con una muestra conformado por 73 sujetos; Concluyendo que en el personal administrativo existe un compromiso con la institución y una participación en el trabajo; sin embargo no todos los empleados están satisfechos con su trabajo en lo que respecta a las condiciones físicas que existen, la remuneración y las recompensas que reciben. Por lo tanto, se puede concluir que en el personal administrativo que integra el Núcleo Humanístico de luz está presente una actitud con tendencia positiva o favorable hacia el trabajo y la institución; no obstante, es necesario tomar medidas para mejorar el aspecto relacionado con la satisfacción laboral.

Miranda realizó una investigación sobre el estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani" de Caracas (tesis de posgrado). Cuyo objetivo es establecer los niveles de estrés laboral en los sujetos que laboran en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani, el tipo de estudio fue descriptivo, con una muestra de 72 trabajadores ; lo cual permitió concluir que el grupo más afectado por el estrés laboral fue el de los auxiliares de laboratorio, esto puede deberse a la gran variedad de las tareas que se le asignan, por el riesgo biológico al que están sometidos al ser responsable del descarte de la mayoría de los desechos que se generan en el servicio y al bajo nivel de instrucción y preparación que se le exige para ejercer el cargo; este grupo a diferencia de los otros grupos manifestó su estrés, principalmente, a nivel físico con síntomas cardiovasculares y osteomusculares (Miranda, 2008).

## Nacional

Ramos (2014) realizó un estudio denominado “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima” (tesis de posgrado). Cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios del Instituto Nacional Materno Perinatal, el tipo de estudio fue descriptivo, con una muestra de 93 profesionales; concluyendo que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laboral medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Taípe (2014) realizó un estudio denominado “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima” (tesis de posgrado). Cuyo objetivo es determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, el tipo de estudio fue descriptivo, la muestra estuvo conformado por 89 profesionales de la salud; concluyendo que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Gutiérrez (2013) realizó una investigación sobre “Condiciones de trabajo relacionadas con la actitud hacia el trabajo en equipo de enfermeras micro redes de salud de los distritos de Cerro Colorado, Cayma y Yura - Arequipa” (tesis de pregrado). Cuyo objetivo es Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la actitud hacia el trabajo en equipo en enfermeras de las Microredes de Salud de los distritos de Cerro Colorado, Cayma y Yura – Arequipa 2013, el tipo de investigación fue descriptivo, con una muestra de 100 enfermeros; concluyendo que las enfermeras que trabajan en condiciones de trabajo de regulares a buenas tienen una actitud favorable hacia el trabajo en equipo, mientras que aquellas que consideran que sus condiciones de trabajo son malas tienden a tener una actitud desfavorable e indiferente hacia el trabajo en equipo.

#### Regional

Díaz, I. y Gaviria, K. (2013) realizaron una investigación sobre “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto”, (Tesis de pregrado). Cuyo objetivo era determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, con una muestra de 60 enfermeros; concluyendo que es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional.

Fernández y Jabo (2016) realizaron una investigación sobre la “calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital ii-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 Essalud Moyobamba, periodo enero – mayo” (tesis de grado). Tuvo como objetivo determinar la calidad de

atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 EsSalud Moyobamba, periodo enero - mayo 2016, tipo de estudio cuantitativo, descriptivo comparativo, en una muestra de 157 gestantes; concluyendo que la calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia fue satisfactorio en el Hospital II-1 MINSA Moyobamba (89,0%) y Hospital II-1 Essalud Moyobamba (86,0%) (Fernández & Jabo, 2016).

Monteza, realizó una investigación sobre Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016, (tesis de posgrado). Cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016, el tipo de investigación es no experimental, con una muestra de 63 trabajadores entre nombrados, CAS, contrato 276 y serums; concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,807 lo cual evidencia que existe una la relación positiva muy fuerte, pues el coeficiente de correlación es de 0.807 y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (Monteza, 2017).

### **1.3** Teorías relacionadas al tema

#### Estrés Laboral

Selye (1956) en su libro *The stress of Life* define al estrés como la respuesta del cuerpo a cualquier demanda que se le hace. Hay estrés positivo (eustress) asociado con sentimientos de alegría y realización y estrés negativo (distress), que puede tender a la cronicidad (p.89).

Se conceptualiza al estrés como la transacción que se produce entre el organismo y su ambiente.

Es decir, el siglo pasado, me decía que se trata de un término ungido por una extraña bendición que permite hablar de un fenómeno muy estudiado desde la perspectiva científico-técnico, pero poco entendido y comprendido por el común de los mortales (Fernández-Abascal, 1995).

El estrés laboral es un término a lo que nos referimos, el cansancio y agotamiento que pueda sentir un trabajador producto de la carga laboral, es donde se produce el estrés laboral, donde existe el descontrol al momento de manejar las cosas. Las personas no entran directamente a un estrés, es proceso en la cual ya existen las consecuencias más adelante o a largo tiempo, demostrando fatiga entre otros factores productos del estrés.

Lo que resulta estresante no es la cantidad de esfuerzo que implica una tarea; sino el (supuesto) desequilibrio entre lo que exige una situación y lo que se tiene (o se cree tener) a mano para realizarlo. En términos psicológicos, se define el estrés como la apariencia sostenida de una persona que afronta demandas ambientales que la resultan o le parecen excesivas, con unos recursos disponibles que son o considera insuficientes para satisfacerlas (Blanch, 2003, pág. 167).

Es el trabajo por el cual muchas veces los colaboradores se sienten estresados y es donde no radican a hacer bien sus labores encomendadas por la empresa donde realiza. De tal manera que muchas veces no existe igualdad por más esfuerzo que pongan ante el trabajo.

El estrés laboral son las consecuencias de la carga laboral, ya que provoca que exista un límite laboral dentro las empresas, es más los colaboradores necesitan ser incentivados para eliminar y de cierta manera reducir el estrés. Ya que ante esa causa será favorable que exista un orden adecuado en los horarios y administrar bien las horas.

“El estrés laboral es un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando la relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal de los trabajadores” (Fuentes, 2004, pág. 492).

## Componentes del estrés laboral

Ante el estrés laboral se mencionan componentes, entre ellos son:

- Los estresores ocupacionales potenciales:

Se trata de aspectos objetivos en los cuales muchas veces las empresas no miden la carga laboral que le dan a su colaborador, ya que ante esa causa se sienten estresados en la cual impide que realicen bien sus labores. Pero ello también el estrés genera la interrupción que puedan tener ante el desarrollo del trabajo (Otero, 2015, pág. 66).

- Valoración:

se define valoración, ya que las empresas muchas veces no valoran el desempeño y la responsabilidad de los trabajadores ya que ante ello también es la que afecta a los trabajadores y se sienten poco motivados ante el entorno laboral, ya que motivar reducirá el estrés laboral y elevará el potencial que tienen cada uno de ellos. “Esta percepción está fuertemente influida por las características individuales de cada docente particular y es esta interacción la que va a determinar en último término si el estresor potencial se convierte o no en un estresor real”. (Otero, 2015, p. 39)

- Los estresores reales

Se llama amenaza a estos tipos de estresores ya que muchas veces las empresas no brindan el bienestar suficiente a sus trabajadores, es más no reconocen el desempeño y el interés que ponen en al desarrollar sus actividades encomendadas. (Otero, 2015, p. 36)

- Las estrategias de afrontamiento:

Las estrategias que utilizan muchas empresas son la reducción del estrés laboral, ya que saben como manejar a sus trabajadores satisfechos. Pero ante todo esto no todas las empresas muestran desinterés ante el desempeño de los trabajadores, particularmente utilizan como herramienta estratégica actividades ante el reconocimiento de los trabajadores, y saben como manejar las circunstancias que se presentan. (Otero, 2015, p.123).

- La respuesta de estrés de las empresas:

Se trata de una respuesta particular ante el estrés que están sometidos sus colaboradores, la reacción de estrés muchas veces algunos trabajadores demuestran ánimo negativo ante la realización de sus actividades, ya que no llevan el mismo ritmo porque consideran no estar siendo reconocidos su desempeño. (Otero, 2015, p. 98).

- Causas que trae el estrés:

En otros casos el estrés tiene consecuencia en la salud de los colaboradores, ya que alguno de ellos no saben manejar de la mejor manera ya que a tanto estrés se sienten desesperados, pero los síntomas ya se debe a un bajo rendimiento laboral, es más ante todo estas causas dejan de asistir a su centro de trabajo lo cual perjudica a su carrera profesional. (Otero, 2015, p.47).

- Características de los colaboradores individual:

Son aspectos propios que las personas con experiencia saben manejar el estrés por la que corren, ya que sus experiencia laboral ha enseñado a manejar de la mejor manera ante situaciones como esa, demostrando los valores que tienen y la capacidad de poder sobrellevar las cosas. (Otero, 2015, p.47)

- Los estresores potenciales no ocupacionales:

Se refiere que hay personas que en su vida privada tienen problemas externos y la cual afecta en su vida laboral, ya que trae problemas como, pérdida del trabajo. Dado a estos potenciales no ocupacionales afecta en su experiencia laboral, el aislamiento de los demás, ya que no le permite comunicarse con los demás. Ante estos problemas los más causante para que un colaborador cuente con tanto estrés es debido a los problemas familiares, y que muchos no le manejan correctamente. “Este componente puede convertirse en un estresor en sí mismo o en una reacción frente al estrés ocupacional”. (Otero, 2015, p. 90).

El estrés existe en todos los ámbitos, laborales, familiares entre otras, y estas pueden tener diversos factores que la crean, pero sin embargo a cada factor estresor se puede crear una estrategia de afrontamiento, que muchas de las empresas en la actualidad no lo emplean, a pesar de haber detectado que el personal presenta síntomas de estrés. El estrés es considerada también como un enfermedad que afecta directamente a la salud de las personas, y en especial a las personas que trabajan. Al igual que existen muchos estresores, también existen actividades desestresantes, que a mi consideración deben ser aplicadas por las empresas, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Blanch (2003) afirma que dentro del estrés laboral existe perspectivas en la cual se enfoca directamente al estrés, entre ellas son tres:

- El estrés como respuesta personal: es el estrés interno de la persona por la que pasa, ya que está siendo afectada internamente en la cual no lo demuestra a los demás. (Blanch, 2003, p.123)
- El estrés como estímulo ambiental: es el estrés que se centra de manera externa, en la cual ya afecta a terceros, hecho que demuestra y actúa de manera diferente. (Blanch, 2003, p. 240)



- El estrés como modo específico de interacción ambiente-persona: se da de manera clásica, ya que está expuesto a que afecta a salud, o a tercera Persona, puesto que a la falta de interacción con los demás hace que no exista tanta confianza. (Blanch, 2003, p. 467)

#### Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral (Campos, 2006):

**El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

**El crónico:** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

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

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

#### Tipos de estresores laborales

Según Peiró, en su obra *Desencadenantes del estrés Laboral*. Se clasifican en (Peiró, 1999):

- a) Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:
  - La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
  - El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
  - La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
  - Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargas con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.
- b) Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:
- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
  - El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.
  - Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:
    - ✓ Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o

cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- ✓ La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- ✓ Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- ✓ Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

#### Dimensiones del estrés laboral

Según Araquistain y Damis, son las siguientes:

Agotamiento emocional: se refiere a una reducción de los recursos emocionales y al sentimiento de que no se tiene nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas (Araquistain & Damis, 2011, pág. 8).

La despersonalización: Se desarrollan actitudes negativas de insensibilidad hacia los pacientes así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Se asocia con aislamiento de los demás, con el etiquetamiento despectivo para calificar a otros y con un intento de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales. (p.8)

La falta de realización personal: Se refiere a la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima. Generalmente afecta el rendimiento laboral sobre la base de una autoevaluación negativa, a veces encubierta con una actitud de omnipotencia que hace redoblar los esfuerzos aparentando interés y dedicación aún mayores que a la larga profundizan los problemas. (p.8)

#### Actitud hacia el trabajo

El concepto de actitud, contrariamente a otros conceptos de la psicología, carece de orientación teórica o filosófica, como lo son por ejemplo los conceptos derivados de la ciencia conductista o del psicoanálisis. Ellos son propio de cada una de estas disciplinas. En consecuencia, el concepto de actitud es común en todas las psicologías o disciplinas (sociología, antropología, economía, política).

Gordon Allport (1935), definió a la actitud como “Un estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia, y capaz de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado” (p.768). Más adelante, y ya haciendo cuenta de la multitud de definiciones sobre el concepto, Aroldo Rodríguez (1991). definió la actitud como “una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto”(p.124).

## *Componentes de las actitudes*

En cuanto a la estructura de las actitudes, Aroldo Rodríguez (1991), divide a las actitudes en base a tres componentes:

- El componente cognitivo
- El componente afectivo
- El componente conductual

En cuanto al componente cognitivo, se encuentra formado por el conjunto de las percepciones del objeto. Es imprescindible que para que pueda formar una actitud, exista una imagen cognitiva del objeto, es decir que exista una representación del mismo. Es por lo tanto, el conjunto de aquella información que conocemos sobre el objeto. Las actitudes surgen de objetos de los que se conoce información, no de objetos de los que carecemos de la misma. El afecto que desarrollemos hacia el objeto, dependerá de la intensidad de dicha representación cognoscitiva, por lo que un conocimiento detallado sobre el objeto, favorece sin ninguna duda la asociación al mismo, mientras que un afecto tenderá a ser menos intenso, si esta representación se presenta de un modo más débil. Por otro lado, el componente afectivo, viene a referirse a los sentimientos o emociones que se experimentan en contra o a favor del objeto. Es decir, es el componente que nos hace experimentar rechazo o aceptación hacia el objeto teniendo en cuenta la valoración emocional, positiva o negativa, que se hace del mismo.

Por último, el tercero de los componentes que constan las actitudes, el componente conductual, engloba la volición o disposición a la acción así como las conductas destinadas hacia el objeto de actitud. Esta forma de estructurar las actitudes, recibe el nombre de concepción tripartita de las actitudes, y será de gran importancia conocer estos componentes, ya que puede contribuir a deducir dicha actitud.

Por otro lado, como afirman Pablo Briñol, Carlos Falces y Alberto Becerra (Briñol, Falces, & Becerra, 2007), las actitudes guardan una estrecha relación con nuestra conducta y, por tanto, las actitudes van a influir en el modo en el que piensan y actúan las personas (p.458).

## Funciones de las actitudes

Según Fernández (2014), las actitudes desempeñan una serie de funciones indispensables. Estas funciones adaptativas se pueden agrupar en cuatro grupos (p. 11-12):

- ✓ En primer lugar, es necesario que toda la información procedente de nuestro entorno, este organizada de un modo óptimo para poder valorar todos estos estímulos de un modo coherente y delimitar lo que es percibido de un modo negativo o de un modo positivo. Esta función de control o de estructuración, se cumple gracias a la aportación efectuada por las actitudes, ya que a la hora de percibir estímulos inéditos hasta el momento, nuestras actitudes nos van a permitir pronosticar que esperar de estas situaciones novedosas y evitar tensiones a nuestras cogniciones. A esta función se le conoce como la función de organización del conocimiento o función cognoscitiva.
- ✓ Otra de las funciones de las actitudes, es la que se conoce como la función instrumental o utilitaria. Según esta función, las actitudes sirven de ayuda a las personas a alcanzar aquellos objetos o aquellos objetivos que les reporten unas recompensas o unos beneficios y a evitar aquellos otros, que les proporcionen aspectos indeseados. Por ello, asociamos a las actitudes positivas a aquellos estímulos deseados y que nos proporcionan beneficios, mientras que desarrollamos una actitud negativa frente a aquellos estímulos cuyas consecuencias sean el castigo.
- ✓ Por otro lado, las personas expresan su opinión sobre los temas que van afectando a su vida cotidiana o su vida personal. Esta expresión de opiniones, a menudo viene aparejado de un comportamiento hacia los propios asuntos que van a permitir a los demás y a nosotros mismos, conocer nuestras actitudes y así poder identificarnos con aquellos grupos que cuenten con pensamientos y sentimientos similares y satisfacer la necesidad básica de aceptación y pertenencia grupal. Esta función que

obtenemos con las actitudes tiene el nombre de función de expresión de valores.

- ✓ Para finalizar, la última de las funciones que cumplen las actitudes es la de conservar tanto nuestra propia autoestima, como la autoestima perteneciente al grupo en el cual nos sentimos identificados. No todo es positivo en esta función, ya que el mantenimiento de nuestra autoestima o la autoestima de nuestro grupo, puede llevarnos a hacer estimaciones negativas de personas pertenecientes a grupos con distintos valores y principios que el propio y por lo tanto, dar lugar a actitudes basadas en prejuicios hacia los mismos.

### ¿POR QUÉ GESTIONAR LA ACTITUD?

Aguilera (2015) en su obra el *factor proactivo* afirma lo siguiente: Un cambio de actitud revalora nuestro sentido de realidad y nos permite establecer nuevos parámetros para relacionarnos con el entorno. Así, pues, buena parte del ejercicio de revisar nuestra actitud y generar una intervención sobre ella permitirá, entre otras cosas (p. 1-4):

#### Aumentar nuestra efectividad

Aumentar nuestra efectividad es clave para ser más efectivos, al mejorar nuestra disposición individual y grupal para alcanzar objetivos. Además, ayuda a desarrollar dinámicas relacionales encaminadas hacia nuestro desarrollo y al logro de metas compartidas con otros.

#### Crear capital emocional

Cultivar un cambio de actitud puede desarrollar en quienes nos rodean la capacidad de generar disposición para colaborarnos.

#### Direccionar y concentrar fuerzas

Al generar disposición hacia el logro podemos alcanzar una actitud que contribuya al cumplimiento exitoso de nuestras metas y a la construcción de mecanismos de solución, para obtener de este modo mayores y mejores oportunidades de acción.

Buena parte de nuestra labor como líderes consiste en direccionar las energías de las personas hacia el logro de unos objetivos comunes. Sin embargo, una actitud agresiva creará resistencias, generando distractores de conflicto, lo cual tendrá como resultado que la gente se concentre más en defenderse o en planear venganzas, que en alcanzar realmente los objetivos que les hemos propuesto.

#### Dinámica organizacional

La disposición para el cumplimiento de metas genera nuevas dinámicas para impulsarnos e impulsar a quienes nos rodean. Esto concluye que una actitud resuelta tanto individual como grupal logra definitivamente más resultados que una acción apática y distante. Un factor importante es que en un ambiente proactivo las personas desarrollan sus labores interpersonales, de forma tal que su actuar en conjunto permite superar problemas. Aquí es donde la colaboración emerge como el elemento que energiza y facilita el trabajo, hecho que no sobrevivencia del más fuerte.

#### Gestión del logro

Pasar de la comodidad de la quietud a la comodidad de la acción le permite a la persona disfrutar de su proceso vital y, a la vez, sentirse parte de su realidad al percibir su efecto en el entorno como indicador de su existencia. Igualmente, gestionar la actitud permite abordar de manera más retadora los logros, enfocándose en los objetivos y en las metas propuestas sin distractores emocionales, siendo la emoción un catalizador de la disposición al cumplimiento de lo propuesto.

#### Actitud Reactiva y proactiva

En “Los Siete hábitos para la gente altamente efectiva” Steven Covey (2003). Considera que la esencia de la persona proactiva es la capacidad para someter los impulsos a los valores. Para ello compara la actitud de las personas proactivas y las personas reactivas (p.41):



Las personas reactivas:

Estas personas se ven afectadas por las circunstancias, las condiciones, el ambiente social... Sólo se sienten bien si su entorno está bien.

Centran su atención en el círculo de preocupación: en los defectos de otras personas más no en los defectos suyos, en los problemas del medio y en circunstancias sobre las que no tienen ningún control.

Las personas proactivas:

Estas personas se mueven por valores cuidadosamente meditados y seleccionados: pueden pasar muchas cosas pero ellos son dueñas o dueños de cómo quieren reaccionar ante esos estímulos que se les presenta.

Centran sus esfuerzos en el círculo de influencia: se dedican a aquellas cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo. Su energía es siempre positiva, con lo cual amplían su círculo de influencia hacia los demás.

#### 1.4. Formulación del problema

##### 1.4.1. General

¿Existe relación entre el estrés laboral y la actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017?

##### 1.4.2. Específicos

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017?

¿Cuál es la actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017?

#### 1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

La investigación cuenta con conveniencia porque determinará el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la entidad en cuestión, así como la actitud hacia el trabajo y su relación entre ambos

#### Relevancia social

La relevancia social de esta investigación es que la población contará con el personal de salud que brinde un buen servicio, gracias a la detección oportuna de los factores estresantes que conllevaran a mostrar una buena actitud hacia el trabajo.

#### Implicancias prácticas

Los resultados de la tesis contribuirán a que los trabajadores asistenciales de la salud cuenten con la capacidad de identificar las amenazas que influirían en su adecuado desempeño, así como también de cómo evitarlos y/o prevenirlos.

#### Valor teórico

Los resultados del presente estudio pueden ser generalizados a otras instituciones públicas y/o privadas del sector salud. Así mismo los resultados apoyarán las teorías de un ambiente laboral adecuado que conlleven a mostrar buenas actitudes laborales para una mejora en la atención de la salud.

Debido al cumplimiento de estos factores, considero de mucha importancia ejecutar el presente proyecto de tesis ya que anteriormente no se realizó una investigación de este tipo dentro del Hospital II-E Juanjui. Además de ser fuente de información para futuras investigaciones que quieran contribuir con el desarrollo de esta institución.

## Utilidad metodológica

La utilidad metodológica del tema seleccionado se justifica, dado que el autor utiliza dos temas para relacionarlos de modo novedoso, a su vez que describe el estado de las variables en el espacio temporal planteado.

Para desarrollar la relación de ambos temas, operacionalizan las variables con un marco teórico actual, siendo la información que se dispone adecuada para el desarrollo del tema.

### 1.6. Hipótesis

#### 1.6.1. Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

#### 1.6.2. Hipótesis Específicos

El nivel de estrés laboral prevalente en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017, es el regular.

La actitud hacia el trabajo más frecuente en los trabajadores asistenciales de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017, es reactiva.

### 1.7. Objetivos

#### 1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017

#### 1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017

Describir como se presentan las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

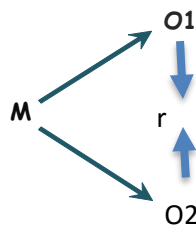
Identificar la actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar un experimento o estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

El presente diseño de investigación Descriptiva Correlacional, examina la relación que existe entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Además es No Experimental Transversal y sigue el siguiente esquema:



Dónde:

- M : trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui
- O<sub>1</sub> : estrés laboral
- O<sub>2</sub> : actitud hacia el trabajo
- r : Coeficiente de Correlación

## 2.2. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional; es descriptivo porque busca recoger información con la finalidad de describirla y Correlacional pues busca establecer la asociación existente entre las variables.

El método es cuantitativo debido a que recoge información cuantificable que luego es expuesta en gráficos y tablas, y descriptiva (no experimental) porque no manipula, ni experimenta con ninguna variable.

## 2.3. Variables, operacionalización

### 2.3.1. Variables

O<sub>1</sub>:       estrés laboral

O<sub>2</sub>:       actitud hacia el trabajo

### 2.2.1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
estrés laboral	Maslach (2003) síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. (p.56)	Resultados del perfil de la estructura de tres dimensiones que contienen los factores de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentirse emocionalmente agotado por el trabajo</li> <li>• Terminar la jornada de trabajo sintiéndose vacío</li> <li>• Sentirse fatigado por la mañana</li> <li>• Frustración en el trabajo</li> <li>• Sentirse como que pasa demasiado tiempo en mi trabajo</li> </ul>	Nominal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentirse torpe frente a los demás</li> <li>• Sentirse indiferente antes los demás</li> <li>• Sentirse culpable de muchas cosas</li> </ul>	
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender a las personas</li> <li>• Influir positivamente en los demás;</li> <li>• Sentirse con mucha energía</li> <li>• Conseguir aspectos valiosos en la vida</li> </ul>	
actitud hacia el trabajo	Rodríguez (1991), afirma que una actitud es "una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotadas de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto". (p.329)	Modo en la que la personas manifiestan su predisposición al trabajo, pueda ser proactiva o reactiva	Proactiva:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca respuestas a problemas de difícil solución.</li> <li>• Crea nuevas oportunidades por medio de la búsqueda de información.</li> <li>• Adapta su manera de hacer a las condiciones del entorno</li> <li>• Tiene capacidad para subordinar los impulsos a los valores</li> </ul>	Nominal
			Reactiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culpan a los demás por sus actos</li> <li>• Les suceden las cosas</li> <li>• Esperan que las cosas se arreglen solas</li> <li>• Se ofenden fácilmente</li> <li>• Se vuelven víctimas</li> <li>• Se enojan, pierden la cabeza</li> <li>• Se quejan y lloran</li> <li>• Se paralizan ante el fracaso y tienen miedo de volver a caer</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población está constituida por los 83 trabajadores asistenciales del hospital de Juanjuí II-E.

### 2.3.2. Muestra

La muestra se obtiene a través de un muestreo probabilístico mediante la aplicación de fórmula para poblaciones finitas. Con una población de 83 trabajadores asistenciales del hospital de Juanjuí II-E.

La muestra se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = población (83)

Z = Nivel de confianza (90% = 1.65)

p = Probabilidad de éxito representada por el 50% es decir 0.5.

q = (1 - p) = Probabilidad de fracaso representada por el 50% es decir 0.5.

e = Margen de error (10% = 0.10)

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{(83) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.1)^2 \cdot (83-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 37.65$$

$$n = 38$$

Por lo cual se consideró una muestra de 38 trabajadores asistenciales del hospital de Juanjuí II-E.

### 2.3.3. Muestreo

El muestreo en la presente investigación corresponde al no probabilístico intencionado. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), este tipo de muestra supone un procedimiento de selección informal. A partir de ella se hace inferencia sobre las poblaciones. La ventaja de esta muestra es que no tanto se requiere una “representatividad” de elementos de una población, sino una elección de sujetos con ciertas características. (p. 326-327).

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

### 2.4.1. Técnica

Con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación se empleó únicamente la técnica de la encuesta; tanto para la Variable estrés laboral como para la variable actitud hacia el trabajo.

### 2.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación tanto para la variable estrés laboral y actitud hacia el trabajo es el cuestionario.

El cuestionario de estrés laboral consta de 22 ítems las cuales permiten medir el estrés laboral.

Las dimensiones que se consideraron fueron las siguientes: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El cuestionario de actitud hacia el trabajo consta de 13 ítems, las cuales permiten medir la actitud hacia el trabajo dentro de la organización.

Las dimensiones que se consideraron fueron las siguientes: Proactiva y reactiva.



### 2.4.3. Validez

Los instrumentos fueron validados por 03 expertos con grados de maestros, obteniéndose un promedio de muy bueno, como se evidencia en los documentos de validación presentadas en el anexo.

Tabla N° 01  
Validación de los expertos

N°	Nombre del experto	Coeficiente de validez	
		Estrés laboral	Actitud hacia el trabajo
1	Mgt.	95%	95%
2	Mgt.	95%	95%
3	Mgt.	95%	95%
Promedio de valoración		95%	95%

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de investigación han sido sometidos a la prueba de confiabilidad, aplicando una prueba piloto al 10% de la muestra en una población con similares características.

Los resultados de la prueba piloto se procesaron en el software SPSS v23 y se evaluó su confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, para que los instrumentos ofrezcan resultados consistentes y coherentes. Según Herrera (1998) la escala siguiente es:

Puntajes	Niveles
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para determinar el nivel confiabilidad se utilizó la siguiente fórmula de la prueba estadística Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$K$  = El número de ítems

$\sum S_i^2$  = sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2$  = varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  = coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuyos resultados es el siguientes:

a. Prueba Alfa de Cronbach aplicada al Cuestionario estrés laboral

El resumen de los resultados demuestra que todas las preguntas han sido respondidas en su totalidad, cuyo resultado es el siguiente:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	22	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En tanto que el resultado de la prueba alfa de Cronbach es el siguiente:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	38

Por lo tanto, el valor alfa = 0.853, lo que demuestra una 'Excelente Confiabilidad' del instrumento estrés laboral

b. Prueba Alfa de Cronbach aplicada al cuestionario de actitud hacia el trabajo

El resumen de los resultados demuestra que todas las preguntas del cuestionario han sido respondidas en su totalidad, cuyo resultado es el siguiente:

		N	%
Casos	Válido	13	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	13	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En tanto que el resultado de la prueba alfa de Cronbach es el siguiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
.791	13

Por lo tanto, el valor alfa = 0.791, lo que demuestra que el cuestionario de actitud hacia el trabajo tiene una 'Excelente Confiabilidad'.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Forma de Tratamiento de los Datos.

La información obtenida podrá ser procesada en un procesador Windows 2013 - Tablas de Excel y con el análisis del coeficiente chi cuadrado.

La estadística aplicada para determinar el nivel de correlación entre fue el chi cuadrado. Se trata de decidir si las frecuencias observadas están o no en concordancia con las frecuencias esperadas (es decir, si el número de resultados observados en cada clase corresponde aproximadamente al número esperado). Para comprobarlo, haremos uso de un contraste de hipótesis usando la distribución Chi-cuadrado.

Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados y el chi cuadrado.

El numerador de cada término es la diferencia entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada. Por tanto, cuanto más cerca estén entre sí ambos valores más pequeño será el numerador, y viceversa. El denominador permite relativizar el tamaño del numerador. Las ideas anteriores sugieren que, cuanto menor sean el valor del estadístico  $\chi^2$ , más coherentes serán las observaciones obtenidas con los valores esperados. Por el contrario, valores grandes de este estadístico indicarán falta de concordancia entre las observaciones y lo esperado. En este tipo de contraste se suele rechazar la hipótesis nula (los valores observados son coherentes con los esperados) cuando el estadístico es mayor que un determinado valor crítico. Notas: (1) El valor del estadístico  $\chi^2$  se podrá aproximar por una distribución Chi-cuadrado cuando el tamaño muestral  $n$  sea grande ( $n > 30$ ), y todas las frecuencias esperadas sean iguales o mayores a 5 (en ocasiones deberemos agrupar varias categorías a fin de que se cumpla este requisito). (2) Las observaciones son obtenidas mediante muestreo aleatorio a partir de una población particionada en categorías.

Se observó la relación significativa de las variables con la prueba chi cuadrada, leída con un 95% de confianza, de manera tal que se contrastaron las hipótesis planteadas en el presente trabajo bajo la escala del nivel de significancia.

Forma de Análisis de la Información.

Se obtendrá gráfico de tortas y porcentajes que permitan describir la condición de ambas variables y los resultados de la tabla de contingencia para el coeficiente de correlación chi cuadrado.

## **2.6. Consideraciones éticas**

En la presente investigación la información recogida será utilizada solo para los fines de la investigación y de ninguna manera perjudicará a los entrevistados, por lo que el proceso de recolección se hará de modo codificado respetando la confidencialidad de la investigación.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

En este capítulo respondemos al primer objetivo específico 01 Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

Tabla N° 03.

Nivel de estrés laboral

Nivel de estrés laboral	f	%
Alto	8	21.05%
regular	18	47.37%
bajo	12	31.58%
TOTAL	38	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

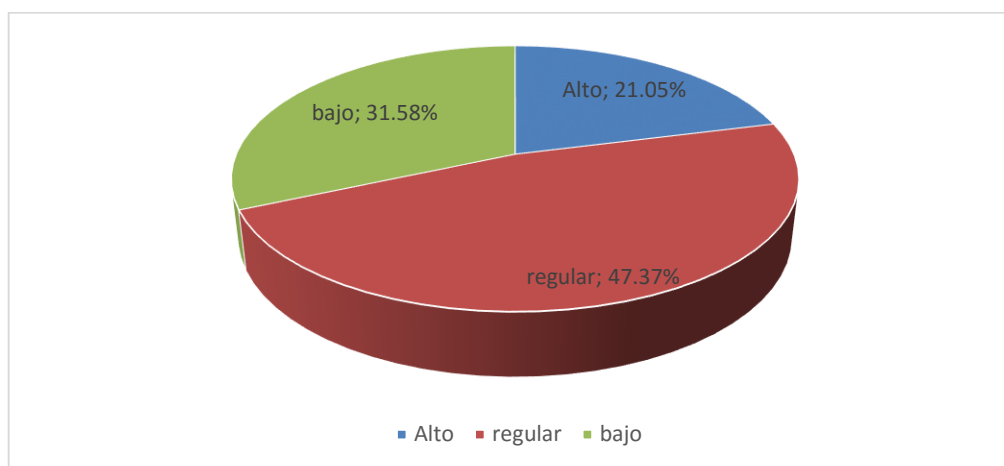


Gráfico 01: Nivel Estrés laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

#### INTERPRETACION

El gráfico N° 01, muestra que el nivel de estrés laboral prevalente en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017, es el nivel regular con 47.37%, que significa que existe la presencia de algunos indicadores de estrés como: sentirse emocionalmente agotado por el trabajo, terminar la jornada de

trabajo sintiéndose vacío, frustración en el trabajo o de pronto sentirse como que pasa demasiado tiempo en mi trabajo, sentirse culpable de muchas cosas.

Tabla N° 04

Dimensiones del estrés laboral

Dimensiones estrés laboral	f	%
Agotamiento emocional	16	42.11 %
Despersonalización	13	34.31%
Realización personal	9	23.68 %
Total	38	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

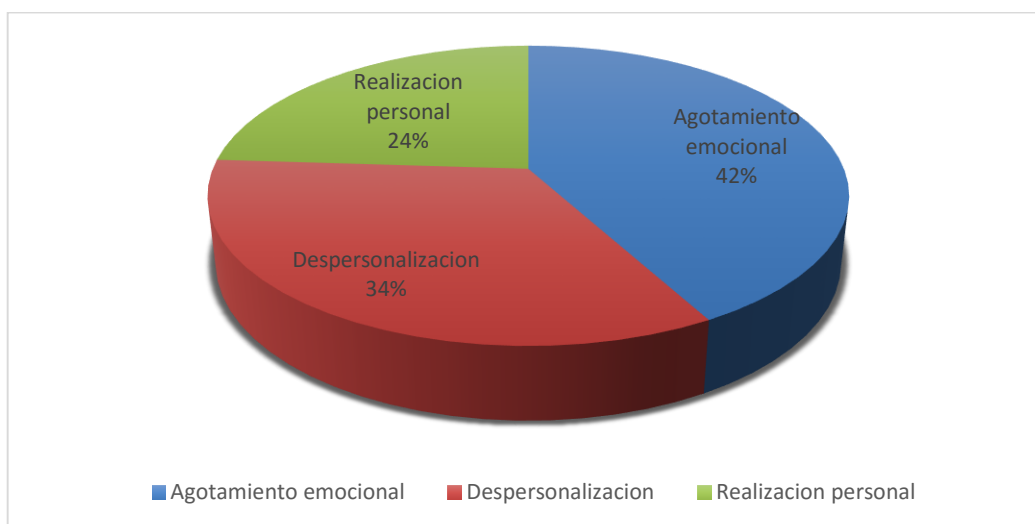


Gráfico 02: Dimensiones estrés laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

INTERPRETACION

El gráfico N° 02, muestra que las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017, en primer lugar, aparece el agotamiento emocional con 42.11%, lo que indica la presencia de deseos de terminar la jornada de trabajo sintiéndose vacío o sentirse fatigado por la mañana; a su vez la despersonalización se presenta en un 34.21% y la realización personal, solo en un 23.68%.

Tabla N° 05

Actitud hacia el trabajo

Tipo de actitud en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Reactiva	24	63.16%
Proactiva	14	36.84%
TOTAL	38	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

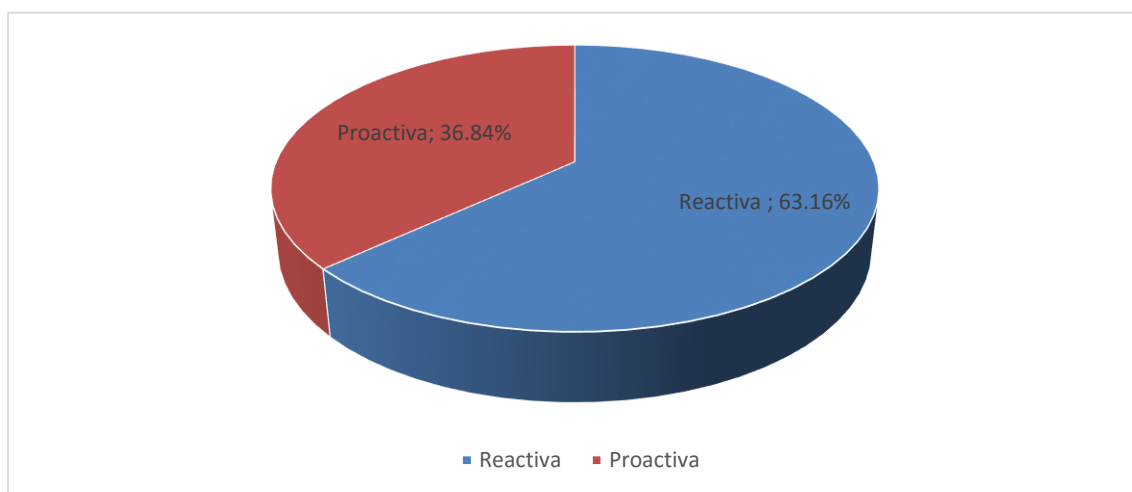


Gráfico 03: Actitud hacia el trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a 38 trabajadores asistenciales del Hospital II-E, Juanjui

Elaboración: Propia

### INTRPRETACION

El gráfico 03 evidencian que el tipo de actitud hacia el trabajo más frecuente en los trabajadores asistenciales de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017, es el tipo reactivo con 63.16%, lo que indica que la actitud está marcada por culpar a los demás por sus actos, esperar que las cosas se arreglen solas, que se ofenden fácilmente, se hacen las víctimas y se paralizan ante el fracaso y tienen miedo de volver a caer.



### 3.2. Relación entre estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

Prueba de la hipótesis general

#### 1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula ( $H_0$ )

No existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

Hipótesis alterna ( $H_1$ )

Existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

#### 2. Nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta la  $H_0$  y para todo valor menor o igual a 0.05 se rechaza la hipótesis  $H_0$ .

Tabla de contingencia N° 06

Prueba de Chi Cuadrado

Relación entre Estrés Laboral y Actitud hacia el trabajo

Primero observamos el resultado de la Tabla de Contingencia:

**Tabla de Contingencia**

		Actitud hacia el trabajo		Total
		Reactiva	ProActiva	
Estrés laboral	Bajo	10	2	12
	Regular	12	6	18
	Alto	2	6	8
Total		24	14	38

Con cuyos datos podemos calcular la Prueba Chi Cuadrado, cuyo resultado vemos a continuación:

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.200 <sup>a</sup>	2	.027
Razón de verosimilitud	7.291	2	.026
N de casos válidos	38		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.95.

#### INTERPRETACION

El valor de chi cuadrado calculado ( $\chi^2_c$ ) fue realizado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $\chi^2_c$  (7,20), siendo mayor que el valor tabular  $\chi^2_t$  (5,99), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.

#### 4. DISCUSIÓN

La presente investigación realizada por mi persona tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del hospital de Juanjui II-E, 2017.

Esta investigación tuvo como muestra 38 trabajadores asistenciales, la cual se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico intencionado. Para la obtención de los resultados se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario.

De los resultados obtenidos se puede deducir que El nivel de estrés laboral prevalente en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017, es el nivel regular con 47.37%; lo cual no sucede con la actitud hacia el trabajo ya que la gran mayoría muestra una actitud reactiva (63.16%), el cual indica que los trabajadores asistenciales reaccionan agresivamente ante los problemas o dificultades que se presentan. Este alto porcentaje (63.16%) que se muestra con una actitud agresiva, se puede ver reflejado con lo que indica Covey (1995): Que una persona reactiva reacciona agresivamente ante los problemas o dificultades. No tiene en cuenta las consecuencias de sus actos, no analiza antes de actuar por ello solo reacciona. Las personas que toman decisiones reactivas solo están basándose en sus emociones y no en la verdad, esto puede representar un gran peligro, comenzaras a dar pasos seguros y directos al fracaso (p. 298).

Para nadie es un secreto que el sector salud viene siendo perjudicado en su salud debido a que trabajan en condiciones inadecuadas, en ambientes con poca iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambiente contaminados, falta o exceso de control en las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, lo cual conlleva a contraer la enfermedad del siglo “Stres”, y por consiguiente mostrar una actitud reactiva ante cualquier circunstancia.

Si compráramos los resultados de estudios realizados en otras investigaciones que hemos citado como trabajos previos, podemos ver que dichos resultados varían significativamente en cuanto a la actitud hacia el trabajo como se evidencia en los estudios realizados por Ansa y Acosta, los cuales hicieron un estudio sobre La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia de Venezuela (Tesis de posgrado); concluyendo que el personal administrativo que integra el Núcleo Humanístico de luz está presente una actitud con tendencia positiva o favorable hacia el trabajo y la institución (Ansa & Acosta, 2008); de igual forma tenemos el estudio de Martínez (2007) el cual realizó un estudio sobre Actitudes y Satisfacción hacia el trabajo de los profesores de la Facultad de Administración de Empresas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico (tesis de posgrado); concluyendo que al analizar los resultados generales del estudio por género se observa que las actitudes de las damas fueron más positivas que la de los caballeros, mientras que al hacer el análisis por departamento en el que trabajan los participantes del estudio se observa que los profesores que con actitudes más positivas hacia el trabajo son los de departamentos con funciones que no son académicas. En cuanto al estrés laboral podemos observar que los resultados no varían significativamente como se aprecia en el estudio realizado por Taipe (2014) realizó un estudio denominado “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima” (tesis de posgrado); concluyendo que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto; así también tenemos el estudio realizado por Ramos, E. (2011) realizó un estudio denominado “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima” (tesis de posgrado); concluyendo que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laboral medio.

En los trabajos previos se observa que hay cierta relación en cuanto a la variable estrés laboral mas no así con la variable actitud hacia el trabajo ya que los resultados varían considerablemente con nuestra investigación; estos resultados se puede haber dado por la poca seriedad al momento de haber

marcado el cuestionario o quizás estos resultados evidencian lo que está sucediendo en dicha institución.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjuí II-E, 2017.
- 5.2. En el nivel de estrés laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Juanjuí II-E, 2017, predomina el nivel regular con 47.37%, seguido por el nivel bajo, con 31.58% y un 21.05% de tiene un nivel de estrés alto.
- 5.3. En cuanto a las dimensiones estrés laboral, podemos observar que el 42.11% tiene "Agotamiento emocional", mientras que un 34.31%, se presenta 'Despersonalización'. Solo un 23.68% se considera en situación de 'Realización personal'.
- 5.4 El tipo de actitud hacia el trabajo más frecuente en los trabajadores asistenciales del Hospital Juanjuí II-E, 2017, es Reactiva con 63.16%. En tanto que un 36.84% de los trabajadores muestra una actitud Proactiva.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A las autoridades del Hospital Juanjuí II-E de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017; desarrollar un programa de intervención que permita al personal asistencial controlar y reducir sus respuestas de ansiedad para tener una actitud proactiva en el trabajo.
- 6.2.** A los trabajadores del Hospital Juanjuí II-E de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017; requieren que el trabajo en equipo sea más claros compartido, para que se reduzca el alto nivel de estrés alto percibido.
- 6.3.** Dado que entre los trabajadores del Hospital Juanjuí II-E de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017, se observa regulares y bajos niveles de las dimensiones de estrés, se recomienda llevar a cabo talleres de relajamiento, para reducir sus niveles de estrés, y mejorar en cuanto a sus dimensiones del estrés.
- 6.4.** Los trabajadores del Hospital Juanjuí II-E de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017; que establezca estándares razonables personales y para los demás; así mismo, las responsabilidades y criterios de trabajo pueden no manifestar de manera precisa lo que usted está haciendo, es por eso que trabajar en equipo y organizados permite hacer los cambios necesarios que no solamente beneficiará su salud emocional y física, para lograr una mejorará en la actitud proactiva de los trabajadores.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilera, J. (2015). *El factor proactivo*. Madrid: Diaz de Santos.
- Allport, G. W. (1935). *Handbook of social psychology*.
- Ansa, P., & Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencia Sociales*, XIV(1), 121-130.
- Araquistain, L., & Damis, H. (2011). *Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos Aires.
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Catalunya: UOC.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Briñol, P., Falces, C., & Becerra, A. (2007). *Psicología Social*.
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Universidad de El Salvador. San Salvador.
- Covey, S. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: la revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. Buenos Aires: Paidós.
- Dávalos, H. Y. (2005). *Nivel de estrés laboral em enfermeras del Hospitao Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis). UNMSM. Lima.
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto*. Trujillo.
- Fernández, R. (2014). *Actitudes y comportamiento social*.
- Fernández, R., & Jabo, S. (2016). *Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital ii-1 Minsa Moyobamba y hospital ii-1 Essalud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016*. Moyobamba.
- Fernández-Abascal, E. G. (1995). *El estrés*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Fuertes, J. (2004). *Acoso laboral: Psicoterrorismo en le trabajo*. Madrid: Aran ediciones.



- García, M. (2006). Las competencias de los alumnos universitarios. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 253-269.
- Gutiérrez, L. (2013). *Condiciones de trabajo relacionadas con la actitud hacia el trabajo en equipo de enfermeras microredes de salud de los distritos de cerro colorado, Cayma y Yura. Arequipa – 2013*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Martínez, E. (2007). *Actitudes y Satisfacción hacia el trabajo de los profesores de la Facultad de Administración de Empresas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico*. (Tesis). Universidad de Puerto Rico. San Juan.
- Miranda, B. (2008). *El estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” de Caracas*. (Tesis). Universidad Andrés Bello. Caracas.
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Navarrete, R. (2015). *El estrés*. Lima.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Bournot*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Ramos, E. (2014). *Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal - 2011*. (Tesis). UNMSM. Lima.
- Rodríguez, A. (1991). *Psicología Social*. México.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Taípe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*. (tesis de posgrado). UNMSM. Lima.

# ANEXOS

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO. "Estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO									
<p>General ¿Existe relación entre estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui, 2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017? ¿Cuál es la actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017?</p>	<p>General Determinar la relación entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017 Describir como se presentan las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017. Identificar la actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa entre el estrés laboral y actitud hacia el trabajo en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017</p> <p>Hipótesis Específicos El nivel de estrés laboral prevalente en los trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017, es el regular. La actitud hacia el trabajo más frecuente en los trabajadores asistenciales de la Provincia de Mariscal Cáceres, 2017, es reactiva.</p>	<p>Estrés laboral Maslach (2003) síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial</p> <p>actitud hacia el trabajo Rodríguez (1991, p.329) afirma que una actitud es "una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotadas de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto". .</p>									
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION									
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacional, y sigue el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p>Dónde: M : trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui O1 : estrés laboral O2 : actitud hacia el trabajo r : Coeficiente de Correlación</p>	<p>Muestra Universal o Población Muestral</p> <p>Población: La población está constituida por los 80 trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui, 2017</p> <p>Muestra: La elección de la muestra se realizará mediante el muestreo no probabilístico intencionado; obteniendo un total de 38 trabajadores asistenciales del Hospital de Juanjui II-E, 2017.</p>	<p>VD 1: estrés laboral VD 2: actitud hacia el trabajo</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">VARIABLE</th> <th style="width: 50%;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">estrés laboral</td> <td style="text-align: center;">Agotamiento Emocional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Despersonalización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Realización Personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">actitud hacia el trabajo</td> <td style="text-align: center;">Proactiva</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Reactiva</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	estrés laboral	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	actitud hacia el trabajo	Proactiva	Reactiva	<p>El instrumento para medir el estrés laboral se utilizará el cuestionario de estrés laboral</p> <p>El instrumento para medir la actitud hacia el trabajo se utilizará el cuestionario Escala de Tipo de Actitud.</p>
VARIABLE	DIMENSION											
estrés laboral	Agotamiento Emocional											
	Despersonalización											
	Realización Personal											
actitud hacia el trabajo	Proactiva											
	Reactiva											

Anexo 02. Instrumento

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, usted tendrá en sus manos una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y de exclusividad para la investigación a realizar por mi persona y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir a la mejora de las condiciones de su trabajo y su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Alguna vez a la semana	diariamente
1	2	3	4	5

Por favor señale el número que considere más adecuado

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					

12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

## ESCALA DE TIPO DE ACTITUD

### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo en cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, a continuación:

De acuerdo	En desacuerdo
1	2

ENUNCIADOS	RESPUESTAS	
	1	2
1. Ud. Busca respuestas a problemas de difícil solución		
2. Crea nuevas oportunidades por medio de la búsqueda de información.		
3. Adapta su manera de hacer a las condiciones del entorno		
4. Tiene capacidad para subordinar los impulsos a los valores		
5. Culpan a los demás por sus actos		
6. Les suceden las cosas		
7. Esperan que las cosas se arreglen solas		
8. Se ofende fácilmente ante una opinión		
9. Se considera víctima de sus jefes		
10. Se enoja con facilidad, hasta perder la cabeza		
11. Se queja y llora con regularidad		
12. Se paraliza ante el fracaso		
13. Tiene miedo volver a fracasar		

## Anexo 03: Validación de los instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viena Oliveira Dahpne  
 Institución donde labora : UNSM-T y NCV  
 Especialidad : Dra. Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Estres laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

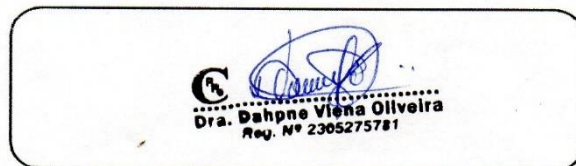
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017



Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Viena Oliveira Dahpne  
 Institución donde labora : UNSM-T y HCV  
 Especialidad : Dra. Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Estres laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

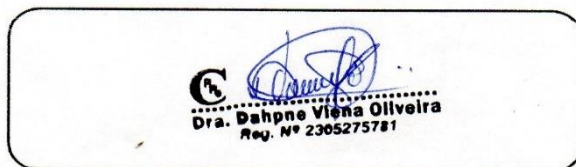
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017



Sello personal y firma





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pérez Gómez Tito  
 Institución donde labora : Gerencia Territorial Huallaga Central  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Estres laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017

  
 MGP Ing. Tito Pérez Gómez  
 DNI. 00966307  
 Reg. CIP N° 203755

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Gómez Tito  
 Institución donde labora : Gerencia territorial Huallaga Central  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Estres laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juarez Diaz, Juan Rafael  
 Institución donde labora : UNSM-T y UCV  
 Especialidad : Dr. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Estres Laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

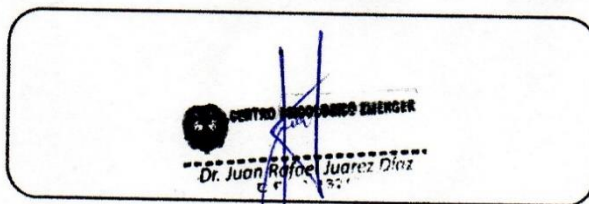
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Clara, objetivo y coherente, adecuada para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juarez Diaz, Juan Rafael  
 Institución donde labora : UNSM-T y UCV  
 Especialidad : Dr. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Estres Laboral y Actitud hacia el trabajo  
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Vela Caballero

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

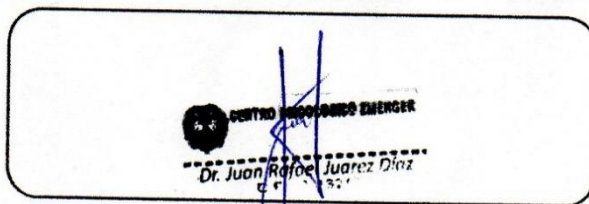
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Clara, objetivo y coherente, adecuada para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 20 de Julio de 2017



Sello personal y firma

" AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL "

Juanjui, 20 de Julio 2017.

**OFICIO N° 0078-D-HOSP-II-E-MC-J/2017.**

**SEÑOR : Dra. Orfelina Valera Vega.**  
**DIRECTORA DE POST GRADO DE LA UCV.**

**ASUNTO : ACEPTACION DE SOLICITUD**

Ciudad

Ministerio de Salud Dirección Sub Regional de salud Hospital II-E Juanjui Ministerio de Salud Dirección Sub Regional de Salud Hospital II-E Juanjui

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme al despacho de su digno cargo para saludarlo cordialmente y vez aceptar la solicitud presentada por la maestrante en Gestion Publica Lic. Elizabeth Vela Caballero para realizar realizar las encuestas en las fechas requeridas Hospital II-E Juanjui, para su tramite, atención, conocimiento y demás fines.

Agradeciendo por anticipado su gentil atención, me suscribo de usted.

Atentamente;

C.c.  
Archivo.  
JSM/cir.



OFICINA DE OPERACIONES SALUD HUALLAGA CENTRAL  
RED DE SALUD MARISCAL CÁCERES  
Bach. Derecho *Jose Santillán Matsuo*  
DIRECTOR  
HOSPITAL II-E JUANJUI

\*\*\*\*\*

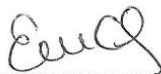
Jr. Arica 205 – Mariscal Cáceres – Juanjui  
Teléfono: 042-54-55-60

### **Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo Elizabeth Vela Caballero , identificado con DNI ( x ) OTRO ( ) N°: 43295188, egresado de la Escuela Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores Asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017”** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

Sin observaciones



FIRMA

DNI: 43295188

FECHA: 20 de mayo del 2018

## Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores Asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://lasimulaciondeprocesos.blogspot.com">lasimulaciondeprocesos.blogspot.com</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>2</b>	Submitted to Universidad de las Islas Baleares	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>3</b>	<a href="http://www.salvador.edu.ar">www.salvador.edu.ar</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>4</b>	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>5</b>	<a href="http://biblio.unsa.edu.pe">biblio.unsa.edu.pe</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>6</b>	<a href="http://www.3ciencias.com">www.3ciencias.com</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>7</b>	<a href="http://www.smu.org.uy">www.smu.org.uy</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>8</b>	<a href="http://www.superateatimismo.com">www.superateatimismo.com</a>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	

### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

La Docente Metodóloga de Investigación, Dra. **Dahpne Viena Oliveira**, ha revisado la tesis de la **Br. Elizabeth Vela Caballero**, titulada: **“Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores Asistenciales del Hospital Juanjuí II-E, 2017”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **23%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 16 de mayo de 2018.



.....  
*Lic. Dra. Dahpne Viena Oliveira*  
Reg. 2305275781  
  
Docente Metodóloga  
DNI: 05275781





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y Actitud hacia el Trabajo en los Trabajadores  
Asistenciales del Hospital Juanjui II-E, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Elizabeth Vela Caballero

**ASESORA**

Dra. Daphne, Viena Oliveira

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento Humano

TARAPOTO - PERÚ

2018

