

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL GRUPO ENEL S.A.C. LIMA, 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Medina Mendoza, Ana Teresa

ASESORA: Diestro Caloretti, Karina Vanessa

HUÁNUCO – PERÚ

2020



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Sociología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 09928622

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25769441

Grado/Título: Maestra en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0002-0497-1889

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Portocarrero Zevallos, Judith Martha	Doctora en educación	06650813	0000-0003-2025-3286
2	Meza Pagano, Melissa Lizet	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	45059344	0000-0003-0449-6130
3	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD" ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 A.M** horas del día 28 del mes de diciembre del año dos mil veinte en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS PRESIDENTA
- MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO SECRETARIA
- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA VOCAL
- **ASESOR DE TESIS. MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

Nombrados mediante Resolución N°1115-2020-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO ENEL S.A.C LIMA, 2018"** Presentada por la Bachiller en Psicología, Srta. **MEDINA MENDOZA, Ana Teresa** para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** por UNANIMIDAD .con el calificativo cuantitativo de...16..... y cualitativo de...BUENO.....

Siendo las,...11:20. Horas del día...28 del mes de DICIEMBRE del año 2020, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS
PRESIDENTA

Lic. Melissa Lizet Meza Pagano
MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO
SECRETARIA

MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA
VOCAL

DEDICATORIA

A mis grandes amores y a la fuerza infinita que me dan de seguir adelante.

Los amos infinitamente Claudio, Francesca, Emiliano y Santiago.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme la fuerza para seguir en mi camino.

A mi maravillosa familia por soportar todo este tiempo, mi ausencia y por ser los grandes motores y motivos para mi vida.

A quien me lleno de motivación y fuerza para no abandonar esto, fuiste mis ojos al final del camino, sin ti me quedaba sin llegar a la meta.
Mi gran amiga Karen

A mi universidad por permitirme ser parte de ella y conseguir mis objetivos profesionales.

A mis maestros, por compartir sus conocimientos y guiarme en el camino.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE GENERAL.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
SUMMARY.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1 Justificación Teórica.....	18
1.5.2 Justificación Práctica.....	19
1.5.3 Justificación Metodológica	19
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7 Viabilidad de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 BASES TEÓRICAS	31
2.2.1 Definición del Estrés.....	31
2.2.2 Definición del Estrés Laboral.....	32
2.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	33
2.3.1 Consecuencias Físicas.	33

2.3.2	Consecuencias Psicológicas.....	33
2.3.3	Consecuencias para la Empresa.....	35
2.3.4	Satisfacción Laboral.....	40
2.3.5	Teorías Satisfacción laboral.....	41
2.4	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	44
2.5	HIPÓTESIS.....	48
2.5.1	Hipótesis General.....	48
2.5.2	Hipótesis Específica.....	48
2.5.3	Tercera hipótesis específica.....	49
2.6	VARIABLES.....	49
2.6.1	Variable 1 Estrés laboral.....	49
2.6.2	Variable 2 Satisfacción Laboral.....	49
2.7	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	50
CAPÍTULO III.....		52
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.1.1	Enfoque.....	52
3.1.2	Alcance o nivel.....	52
3.1.3	Diseño de estudio.....	52
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
3.2.1	Criterios de inclusión y exclusión.....	53
3.2.2	Ubicación de la población en el espacio y tiempo.....	53
3.2.3	Unidad de muestreo.....	54
3.2.4	Marco muestral.....	54
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.3.1	Ficha Técnica del instrumento 1.....	55
3.3.2	Ficha técnica del instrumento 2.....	58
3.3.3	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información... ..	63
3.3.4	Validez y confiabilidad.....	64
CAPÍTULO IV.....		67
4.	RESULTADOS.....	67
4.1	Procesamiento de datos.....	67
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72

CAPÍTULO V.....	75
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
5.1 Resultados del trabajo de Investigación.	75
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	84
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización del estrés laboral	50
Tabla N° 2 Operacionalización del estrés laboral	51
Tabla N° 3 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento 1 .	64
Tabla N° 4 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento 1 .	65
Tabla N° 5 Resumen de procesamiento de casos de estrés y satisfacción del estudio piloto	66
Tabla N° 6 Alpha de Crombach para estrés	66
Tabla N° 7 Alpha de Crombach para satisfacción.....	66
Tabla N° 8 Estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional	67
Tabla N° 9 Estrés laboral según la dimensión despersonalización.....	68
Tabla N° 10 Estrés laboral según la dimensión realización personal.....	69
Tabla N° 11 Niveles de Estrés laboral	70
Tabla N° 12 Niveles de Satisfacción laboral	71
Tabla N° 13 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smirnov entre la V1 y la V2.....	72
Tabla N° 14 Nivel de significancia y correlación entre estrés y satisfacción laboral	73
Tabla N° 15 Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional	67
Figura N° 2 Estrés laboral según la dimensión despersonalización	68
Figura N° 3 Estrés laboral según la dimensión realización personal	69
Figura N° 4 Niveles de Estrés laboral	70
Figura N° 5 Niveles de Satisfacción laboral	71

RESUMEN

Este trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de precisar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo empresarial ENEL SAC Lima 2018.

Es una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental transaccional, correlacional. La población y muestra es la misma estando conformada por 70 trabajadores del grupo empresarial ENEL SAC., quienes fueron evaluados mediante la aplicación de los instrumentos: Maslach Burnout Inventory General Survey MBI-GS, para la primera variable y la escala de satisfacción laboral SL-SPC, haciendo uso del método hipotético deductivo. Para analizar inferencial mente se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman (0,05).

Se evidenció que existe una relación significativa ($Rho = -0,792^{**}$, Sig. Bilateral $0,000 < 0,05$) entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo ENEL SAC - Lima 2018. Del mismo modo se logró evidenciar la existencia de una relación significativa ($Rho = -0,534^{**}$, Sig. Bilateral $0,000 < 0,05$) entre el estrés según el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Asimismo, se demostró la existencia de una relación significativa ($Rho = -0,514$, sig. Bilateral $0,000 < 0,05$) entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo empresarial ENEL SAC – Lima 2018. Finalmente se pudo evidenciar en los resultados la existencia de una relación significativa ($Rho = -0,195$, sig. bilateral $0,105 < 0,05$) entre el estrés según la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo e empresarial ENEL SAC – Lima 2018.

Palabras clave: Estrés, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

SUMMARY

This research work was carried out with the aim of determining the relationship between stress and job satisfaction of the workers of the ENEL SAC Lima 2018 business group.

It is a quantitative research, with a non-experimental transactional, correlational design. The population and sample is the same, being made up of 70 workers from the ENEL SAC business group, who were evaluated by applying the instruments: Maslach Burnout Inventory General Survey MBI-GS, for the first variable and the work satisfaction scale SL-SPC, using the hypothetical deductive method. Spearman's Rho correlation test (0.05) was used for inferential analysis.

It was shown that there is a significant relationship ($Rho = -0.792^{**}$, Bilateral Sig. $0.000 < 0.05$) between stress and job satisfaction of workers in the ENEL SAC - Lima 2018 group. Likewise, it was possible to evidence the existence of a significant relationship ($Rho = -0.534^{**}$, Sig. Bilateral $0.000 < 0.05$) between stress according to emotional exhaustion and work satisfaction. Likewise, it was demonstrated the existence of a significant relationship ($Rho = -0.514$, sig. Bilateral $0.000 < 0.05$) between the depersonalization dimension and job satisfaction of the workers of the ENEL SAC business group - Lima 2018. Finally, the results showed the existence of a significant relationship ($Rho = -0.195$, sig. Bilateral $0.105 < 0.05$) between stress according to the personal realization dimension and the labor satisfaction of the workers of the ENEL SAC - Lima 2018 group of companies.

Key words: Stress, work satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, personal realization.

INTRODUCCIÓN

La globalización y sus acelerados cambios, que van a la par de los aspectos socioeconómicos, tiene un impacto indiscutible en las organizaciones, así como en las distintas actividades laborales. En ese contexto se puede afirmar que el éxito de la organización se liga directamente al hoy conocido como talento humano, y que cada particularidad individual de los que lo conforman enriquece y sustenta el desarrollo y funcionamiento de sus sistemas, desde el contexto organizacional (Domínguez, et. Al. 2013).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés es considerado como el conjunto de respuestas fisiológicas que manifiesta el individuo y se desencadenan cuando las personas sienten sobrepasadas sus capacidades, estas condiciones traerán consecuencias negativas al individuo. Cuando las obligaciones y responsabilidades sobrepasan los esfuerzos, aparece el estrés laboral influyendo en el desempeño, la salud y capacidad del trabajador, refiere La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004). Respecto a lo afirmado, el estrés laboral según Cano (2012) indica que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. (p 16)

Por tanto, es fundamental para la conservación de la especie, el estrés laboral es un problema latente que no distingue cultura ni estatus social

En Europa, según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, el 28% de los trabajadores sufre de estrés y el 20% sufre de síndrome de Burnout; lo que genera consecuencias negativas en los individuos y en las organizaciones. Son una preocupación para OMS y la Unión Europea, los costos individuales y sociales ocasionados por el estrés

laboral. Estos identifican a la prevención y control del estrés como medidas urgentes a tomarse. (Alcalde, 2010 p. 9).

Según nos refiere Paris, (2015), el estrés laboral es un fenómeno que puede presentarse en cualquier ámbito de la vida, siendo a su vez, producto de las reacciones de cada individuo, a las características de su ambiente de trabajo, surgiendo como un desajuste de las capacidades del individuo y las exigencias laborales, pudiendo ser en ocasiones, de corta duración o en otras circunstancias el individuo no logra restablecerse por completo durante el período laboral (p. 45).

Del mismo modo y observando evidentes cambios y avances del siglo XXI; existen diversos conceptos, como frutos de sendas investigaciones, en relación a las personas que con sus características variadas y complejas interactúan en una organización, pública o privada, de grandes dimensiones o diminuta. Estas personas muchas veces, no son valoradas por los supervisores, jefes o gerentes (Moreno y Godoy, 2012). Evidenciar esta ausencia de valoración, por parte de los directivos de las organizaciones hacia los que dependen de ellos o ellas, motiva a identificar como estas fortalecen y se esfuerzan por mantenerse en la organización (p. 7).

La evidencia científica como lo mencionó Aguirre, (2015) respecto a que las empresas tengan responsabilidad corporativa social, cada vez es más amplia, y se orienta a la promoción a la salud y lograr mejores lugares de trabajo, si es que la organización quiere obtener mejores resultados o servicios (p. 293).

Asimismo Vauro (2013) hace referencia a existencia de un gran número de señalizadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) que despliegan el desarrollo de organizaciones sanas y promueven la salud en el lugar de trabajo no es adecuada, como tendría que ser y, resulta de importancia que las políticas y las leyes de los gobiernos, y las iniciativas públicas y privadas, ayuden a la promoción de la salud en las empresas promoviendo la salud de los miembros (p. 96).

En lo que se refiere a la satisfacción laboral, diversas investigaciones a nivel mundial afirman que más de dos tercios de los trabajadores en el mundo se sienten insatisfechos con sus actividades laborales. En Latinoamérica uno de los países más insatisfechos es México con un 87% de insatisfacción y todo lo opuesto con Brasil que es un país con gran índice de satisfacción en el trabajo.

En ese aspecto en Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2009) refiere que la problemática del estrés laboral, arrojó en sus encuestas que el 31,4% de los trabajadores presentaron alto estrés laboral, concluyendo que la prevalencia de estos índices, hace de esta una problemática prioritaria en las agendas de las organizaciones y del estado.

Del mismo modo, MINSA (2009) refiere al estrés, como uno de los primeros agentes que influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores, siendo un factor de riesgo para las organizaciones y la sociedad en general.

La satisfacción laboral según refiere Palma, (1999), a su vez quien la define, como un modo de entendimiento o actitud que tiene el trabajador hacia sus funciones y centro de labor, estos vinculados al reconocimiento tanto social como individual, los beneficios que reciba, sean de carácter intrínseco como extrínseco, las tareas y objetivos que posea, así como las condiciones de trabajo que intervengan en su desempeño (p. 27).

El Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2008) en su estudio realizado en Lima Metropolitana encontró niveles promedios, seguidos de niveles bajos, en lo referente a satisfacción laboral, infiriéndose la existencia de un alto índice de trabajadores insatisfechos con las actividades que realizan. Por cuanto, el estrés y la satisfacción laboral representan actualmente un problema de gran importancia para las instituciones públicas o privadas; aun con los datos aportados esta importancia no encuentra las suficientes acciones que conduzcan y reflejen a mejores índices en los aspectos laborales de los trabajadores, y las legislaciones siguen siendo insuficientes.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según refiere Van et. Al (2012), como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e intensa. Cuando éstos son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador (p. 34).

En ese sentido Gil (2016), mencionó que, en las últimas dos décadas, ha habido una creciente preocupación por los efectos del estrés sobre los profesionales de enfermería, que representan el colectivo sanitario más numeroso proporcionando cuidados a los pacientes las 24 horas al día (p. 73).

La principal preocupación para el personal en relación a la organización y seguridad en el entorno laboral es el efecto agudo o crónico del estrés, según Ríos et. Al. (2014), las malas condiciones de trabajo, conflictos interpersonales, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones e indefinición del papel profesional que generan un estado de estrés crónico (p. 45).

Asimismo, Figueredo (2016), afirmó que la respuesta individual a estas situaciones puede ser psicológica, con síntomas como ansiedad, irritación y depresión, o psicósomática, con dolores de cabeza, náuseas y

trastornos del sueño, pudiendo tener un impacto negativo en la seguridad del paciente y en la calidad de los cuidados prestados (p. 143).

La exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional según lo mencionó Losa et. Al. (2013), y se caracteriza por altos niveles de agotamiento emocional, y se refiere a disminuir o perder recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes y, por último, la falta de realización personal, e implica tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Las consecuencias del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, aumento del riesgo en padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo (p. 253).

En el ámbito organizacional, la clínica Omnia Médica brinda el servicio de evaluación del área de salud ocupacional a distintas empresas que solicitan su servicio, con el fin de evidenciar el bienestar o malestar en los trabajadores y otorgar a cada uno de los evaluados un certificado que los califica para brindar un óptimo desarrollo laboral. Por otra parte, de evidenciar que el trabajador no se encuentra en su estado óptimo para realizar sus funciones lo derivará a las instancias convenientes. En ese sentido el Grupo Empresarial ENEL SAC solicita el servicio de evaluación a Omnia Médica, donde se observan dificultades y problemas a nivel laboral, evidenciándose la presencia de una excesiva carga horaria, turnos rotativos, y otras causantes que el mismo trabajo ofrece y puede ocasionar estrés laboral; lo cual influye en la satisfacción laboral que los trabajadores

sienten por la labor que desempeñan y como este estrés afecta su bienestar psicológico, en el ámbito familiar, laboral y social.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más estrés laboral manejan, son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores. El costo individual, social y económico es relevante, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan al campo profesional, sino que se extienden en la vida de la persona y su familia. Incrementa el factor de estrés del trabajador por mantenerse apto a la demanda laboral.

Además de los constantes y continuos cambios que actualmente hay a nivel tecnológico muchos trabajadores se estresan por estar a la par con estos avances.

En el ámbito Organizacional, se dice que el estrés laboral, es un fenómeno que afecta a un elevado porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante.

El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados, entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.

Si entendemos la salud como un proceso integral social, físico, mental y espiritual que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S. A.C – Lima 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la Realización personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C – Lima 2018?

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Precisar la relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018
- Establecer la relación entre Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018
- Determinar la relación entre la Realización personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de abordar bases teóricas establecidas sobre el estrés y la satisfacción laboral, cuyos resultados son útiles para crear herramientas que faciliten el manejo del estrés y por consecuencia se vea reflejado en una buena expectativa de la satisfacción laboral. Del mismo modo este estudio será de gran aporte al explicar y dar a conocer los resultados que se encuentran, permitiendo ampliar y clarificar la visión sobre la problemática que se observa y que despierta gran interés para el investigador.

1.5.2 Justificación Práctica

Esta investigación basa su justificación e importancia al acceso de probar como afecta el estrés en las personas dentro del ambiente laboral no adecuado por diversas razones o factores que se presentan, no solo el estrés, sino también la ansiedad o problemas emocionales que alteran un desempeño laboral óptimo. Y cuanto satisfacción laboral pueden presentar o no los trabajadores. La justificación práctica se basa en la aplicación y ejecución del estudio a la empresa con el propósito de mejorar la satisfacción laboral y reducir los niveles de estrés que se han ido presentando, fomentando los valores tales como el respeto, la igualdad y justicia.

1.5.3 Justificación Metodológica

La descripción del estrés y la satisfacción laboral se indaga mediante métodos científicos, una vez demostrada su validez y confiabilidad podría ser utilizada en otros trabajos de investigación. Asimismo, tiene relevancia metodológica porque se trata de un estudio correlacional donde se buscan las características de las variables a través de instrumentos estructurados que nos permiten tener una mejor visión del estrés y su relación con la satisfacción laboral. La justificación metodológica para el presente estudio hace referencia al procedimiento coherente partiendo desde la realidad problemática hasta el análisis de los resultados que se encontraron. Por otro lado, también se hace el análisis de validez y confiabilidad a los instrumentos que se emplean

para medir los niveles y correlacionar los puntajes según los objetivos establecidos.

Al conseguir los resultados de la investigación, la empresa puede evaluar estrategias de intervención que le permitan mejorar el estrés laboral y satisfacción laboral de sus trabajadores. Así mismo, la importancia que el estudio genera, al evaluar las estrategias de la organización y mejorar la perspectiva respecto al ambiente laboral en el que se trabaja, es lograr una satisfacción laboral.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El tiempo es una de las principales limitaciones encontradas, debido a que las evaluaciones son con tiempos limitados sobre todo cuando se realizan campañas. La accesibilidad a los trabajadores, manifestándose esta dificultad al momento de trasladarnos a realizar las evaluaciones a empresas de difícil acceso y en donde los trabajadores tienen horarios extensos como las mineras, las empresas de hidrocarburos, las petroleras etc.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable por cuanto el instrumento se basa en la recolección de información mediante una encuesta psicométrica. Durante su evaluación psicológica periódica, se entregará a cada trabajador una copia de las escalas de Estrés Percibido y Satisfacción Laboral, las cuales contienen instrucciones simples.

Son de fácil aplicación (15 minutos aprox.) sencillas, amenas, breves y mantienen el interés por la claridad de su contenido.

Asimismo, su calificación, registro e interpretación de resultados son sencillos y claros.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Montero, et. Al., (2015) en su investigación **Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela**, cuyo objetivo fue determinar el nivel de la satisfacción laboral en trabajadores del departamento de recursos humanos. Se llevó a cabo el análisis de la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la escala Overall Job Satisfaction (OJS) que incluye elementos como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneraciones, compañerismo y relación con el jefe. Sus **resultados** reflejan un nivel de satisfacción de los empleados cercano a 80%, sobre un máximo del 100%. Como **conclusiones** observaron que el género de los trabajadores no modifica su nivel de bienestar. Del mismo modo, el personal con mayor antigüedad y quienes tienen personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la organización. El perfil del empleado en este estudio, con alta satisfacción laboral, se sintetiza como: hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con cargo de supervisión (p. 586).

Aguirre, et. Al., (2015) Esta investigación titulada **Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina** tuvo como objetivo identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y la relación de éstos con la calidad de vida laboral de personal

aeronáutico de cabina. La muestra fue conformada por 136 individuos que trabajan como personal aeronáutico de cabina, a quienes se les evaluó con el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Cabezas (2000), del cual se consideró para el análisis el ítem que de la dimensión global de esta variable; y el Instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP) de Aguirre (2015). Los **resultados** encontrados evidencian que los tripulantes de cabina perciben un alto nivel de estrés laboral, asimismo **concluyen** en una moderada Satisfacción laboral, una baja calidad de vida laboral, y la existencia de una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico, además, las variables sociodemográficas se relacionan significativamente en cuanto a: sexo y factor ambiente físico, sexo y satisfacción con la supervisión, sexo y satisfacción con las prestaciones, sexo y satisfacción con el grado de participación, sexo y desempeño laboral, edad y desempeño laboral, hijos y desempeño laboral, número de hijos y desempeño laboral, permanencia laboral y satisfacción con el trabajo, permanencia laboral y desempeño laboral y permanencia laboral y calidad de vida laboral (p. 293).

Jara, et Al., (2013) cuyo trabajo titulado **Estrés laboral: un estudio en conductores de transantiago de buses alimentadores**, tuvo como objetivo el estrés laboral en trabajadores que conducen buses, el estudio se compone por una muestra de 132 operarios. Se utilizó como instrumento el cuestionario para evaluar Estrés Laboral de la OIT- OMS.

Los **resultados** recogidos específicamente de los niveles de estrés de toda la muestra reunida de conductores, se reconoce 42.4% de estrés sin reconocer una relación estadísticamente significativa entre la variable de horario y niveles de estrés. Como **conclusiones** se infiere que las variables que más estrés laboral ocasionan según al estudio, se relacionan a sobre carga laboral, y presiones de tiempo, las supervisiones exigentes, la falta de seguridad en el ambiente de trabajo, la mala preparación para cumplir responsabilidades, la ambigüedad del rol a desempeñar, los cambios de cualquier tipo dentro de la organización y los ritmos de trabajo muy exigentes, con escaso descanso y control (p. 82).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gavidia, L. (2018), en su trabajo titulado **Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales** aplicado a una muestra de 157 trabajadores. Utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), evaluándolos en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. Sus **resultados** muestran que 69.4% tiene tendencia a desarrollar síndrome de burnout en tanto que el 26.8% ya cuenta con dicha condición. Específicamente se obtuvo que la dimensión agotamiento emocional arroja un nivel medio en 70.7% de la muestra, la dimensión despersonalización con un nivel alto en 94.3% y la dimensión realización profesional con un nivel bajo en la totalidad de la muestra. Así mismo, sus **conclusiones** evidenciaron que no existen diferencias significativas según el rubro de la empresa a la que pertenecen los trabajadores, ni el sexo de ellos, sin embargo, se encontraron diferencias en cuanto a la

relación entre el síndrome de burnout y las largas jornadas de trabajo (p. 44).

Canchanya, E. (2017) En su estudio titulado **Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao** aplicado a una muestra de 98 participantes. Utilizó como instrumento la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2004). En sus **resultados** evidenció que el 50% del personal operativo posee niveles bajos de satisfacción laboral Satisfacción Promedio, significando que en el 45% de los evaluados, predomina el Nivel Promedio de Satisfacción Laboral, seguido por un 19% de evaluados que obtuvieron como resultado Insatisfacción. En la Dimensión II de las Condiciones de Trabajo, se obtuvo como resultado Satisfacción Promedio, seguido por un 35% de evaluados que obtuvieron como resultado Insatisfacción Laboral en ese sentido trasciende que los trabajadores operativos perciben que su centro de labores no les brinda los suficientes elementos y recursos necesarios para desarrollar las actividades laborales encomendadas en la organización. En lo que resulta en la Dimensión III del Reconocimiento Personal y/o Social, se obtuvo como respuesta Insatisfacción (40%), lo que se traduce en que los trabajadores operativos perciben que no son reconocidos por su centro de labores respecto a sus logros laborales, a su reconocimiento personal o por los resultados que obtuvo. En la Dimensión IV de los Beneficios Económicos, se obtuvo como resultado Satisfacción Promedio (54%), obteniendo como **conclusión**, que los trabajadores mantienen una disposición insuficiente al trabajo, en función a los pagos

remuneraciones o incentivos del tipo económico que la empresa les provee (p. 66).

Ortega, et. Al., (2016), realizaron la investigación titulada **Estrés Laboral, Satisfacción Laboral Y Bienestar Psicológico en personal de salud de la Micro red Ampliación Paucarpata**, “Se aplicó a una muestra de 114 trabajadores. Las pruebas utilizadas fueron el cuestionario de Estrés laboral de Cooper, Cuestionario de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Bienestar Psicológico “BIEPS-A” (M.M. CASULLO)” (Ortega, 2016, p.5). En sus **resultados** Se evidencio que, sí hay un nivel de correlación moderado y una significancia positiva en cuanto al Grado de Satisfacción laboral, sin embargo, la relación del bienestar Psicológico con los niveles de estrés refleja una significancia moderada alta, es decir que existe relación directa entre las variables con los niveles de estrés. **Concluyendo** que analizar los estresores, se observó que “la falta de justicia organizacional” seguida de “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral” son, los factores de estrés que más agobian a los trabajadores, permitiendo afirmar que estos estresores se retroalimentan permanentemente y constituyen un círculo vicioso. Es ese sentido la sobrecarga, se ve caracterizada por sensaciones de agotamiento, exceso de demandas y tareas, la falta de medios y recursos se agravan cuando los empleados tienen la percepción de falta de apoyo de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Asimismo, evidenció que los evaluados manifiestan una gran insatisfacción en el lugar donde trabajan consiguiendo como resultado un mal clima laboral.

Bravo, J. (2015) en su tesis titulada **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima**

Tiene el propósito de precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a una muestra de 175 empleados de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años. Para ello, se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005). (Bravo, 2015, p.4)

El resultado de este trabajo nos dice que hay una asociación positiva entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s(173) = .51, p < 0,01$) en el total. Asimismo, se **concluyó** que en los grupos de mayor edad hay una percepción favorable del clima laboral y en los trabajadores de mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa.

Remuzgo, D. (2018) Investigación que lleva como título **Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho**. Uso una población censal compuesta por 32 trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi. La técnica y el instrumento usado en el proceso de información fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente.

Los datos fueron analizados mediante tablas estadísticas, en tanto que las correlaciones se realizaron con el Rho de Spearman. Los **resultados** demuestran que el estrés influye en la satisfacción laboral de los trabajadores ($R=0,772$), Se obtuvo como **conclusiones** que existe una relación significativa directa fuerte ($R=0,793$) entre agotamiento emocional y satisfacción laboral; relación significativa directa fuerte ($R=0,758$) entre realización personal y satisfacción laboral; relación significativa directa moderada entre ambas variables ($R=0,429$) entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi. (Remuzgo, 2018, p.8)

En ese sentido se infiere que el agotamiento emocional influye en la satisfacción laboral, esta investigación nos demuestra que la satisfacción laboral influye negativamente en el estrés ocupacional, indicando que a menor satisfacción laboral es mayor el estrés ocupacional.

Llanos, M. (2017), estudio que lleva como título **Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017**. Se aplicó a una muestra de 150 trabajadores. Los instrumentos fueron el cuestionario de la escala de Estrés Laboral OMS y la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC. Los **resultados** adquiridos demostraron que existe relación entre satisfacción laboral y el clima laboral, 57.8% de los taxistas evaluados se encuentran insatisfechos en su ambiente laboral y un elevado nivel de estrés laboral representado por un 46%, afirmando que existe una relación inversa alta y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral. Obtiene como

conclusión que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral., a causa de factores como el sueldo, las horas de trabajo y la poca clientela. En ese sentido la insatisfacción laboral está asociada con las condiciones laborales y la remuneración que reciben los conductores por las horas que trabajan, del mismo modo también el permanecer sentado durante varias horas, afirmando que los conductores se encuentran estresados (p. 37).

Castillo, N. (2013) realizó un estudio que lleva como título **Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos**

Se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó como instrumento la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarcón (2010). (Castillo, 2013, p.3)

Estos resultados demostraron una correlación significativa y positiva entre las variables de clima organizacional, y satisfacción laboral en los grupos jerárquicos, existiendo diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Sus **conclusiones** sostuvieron que Los trabajadores con posiciones más altas dentro de la empresa, sienten el clima organizacional de manera más favorable, presentan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral respectivamente. Así mismo afirmó que debe tenerse en cuenta aspectos que mejoren la

motivación, como el fortalecimiento de la autonomía y empoderamiento, logrando que se implementen actividades que sirvan para fomentar e incluir estos aspectos y elevar, la satisfacción laboral.

Alfaro, et. Al., (2012), en su investigación titulada **Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades**, fue realizado con una muestra de 369 trabajadores de municipalidades. Utilizó como instrumentos la escala de opiniones SL-SPC de Sonia Palma, para medir la satisfacción laboral.

Obtuvo como **resultados** que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral media de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este podría considerarse promedio; asimismo afirmaron que, si existe diferencias significativas referidas a la condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores, en cada uno de los mismos. (Alfaro, et. Al, 2012, p.11)

Concluyendo que la satisfacción laboral de esta población presenta un mayor porcentaje de significación en los factores relacionados a las tareas y beneficios económicos, lo cual refiere que hay una buena disposición frente al trabajo a realizarse, sintiéndose conformes con el sueldo percibido. Además de presentar un menor porcentaje frente a los factores de reconocimiento personal, ya que no reciben el reconocimiento de su trabajo de sus jefes, lo cual hace que sea imposible el mejoramiento de esta área.

Ilquimiche, J. (2017) En su investigación que lleva como título **Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia,**

Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en una muestra de 147 trabajadores administrativos que respondieron a las dos escalas. Se utilizó para evaluar el estrés laboral la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Así mismo, se empleó la Escala de Satisfacción SL- ARG de Ruiz y Zavaleta para medir la satisfacción laboral. (Ilquimiche, 2017, p.10)

Dio como **resultado** que evidencia una correlación significativa y negativa entre ambas variables, quiere decir que, mientras mayor es el estrés laboral en los trabajadores menor será la satisfacción laboral, siendo así mientras una disminuye la otra aumenta. **Concluyendo** que el nivel estrés laboral se encontró en un nivel alto (30,6%), seguido de un nivel bajo (27,9%) además el nivel de satisfacción laboral se ubicó en un nivel alto (38,8%), seguido de un nivel promedio (22,4%).

2.2 BASES TEÓRICAS

Con el fin de tener un respaldo científico para el presente estudio, así como para el análisis e interpretación expongo a continuación la base teórica.

2.2.1 Definición del Estrés

Uno de los primeros en realizar investigaciones sobre el estrés y en las investigaciones, Selye (1956), lo define como:

"una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los 23 recursos disponibles)".

Según Cano, (2002), como estímulo, cuando es capaz de provocar una reacción o respuesta del organismo, pudiéndose evidenciar en cambios conductuales, fisiológicos y otras emociones en una persona, del mismo modo se evidencia como una interacción entre las características de cada estímulo exterior y los recursos disponibles propios, para dar respuesta al estímulo. En relación a lo mencionado, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (p. s/n).

2.2.2 Definición del Estrés Laboral

Según Paris (2015), es un fenómeno que puede presentarse en cualquier ámbito de la vida, siendo a su vez, producto de las reacciones de cada individuo, a las características de su ambiente de trabajo, surgiendo como un desajuste de las capacidades del individuo y las exigencias laborales, pudiendo ser en ocasiones, de corta duración o en otras circunstancias la persona no logra recuperarse completamente durante el período laboral. (p. 45).

Según López et al., (2012) el estrés laboral se define como la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en sí o el contexto social o de organización del entorno. (p. 21)

Asimismo, Schaufeli (2010) mencionó que el estrés laboral crónico supone un estado mental negativo, persistente y vinculado a la actividad laboral, caracterizado por agotamiento emocional, distrés, sentimientos de reducida competencia, escasa motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo, y que aparece en personas que no sufren otras alteraciones patológicas (p. 356).

2.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

Según refiere Luceño (2008), de manera general, afirmo que el estrés aumenta la vulnerabilidad a las infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas, pero, es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización (p. 131).

2.3.1 Consecuencias Físicas.

Luceño (2008), afirmó que las alteraciones pueden ser consecuencias de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardiaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofríos, dilatación de pupilas, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras y otros. (p. 131).

2.3.2 Consecuencias Psicológicas.

Según Luceño, (2008) afirmó que entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la

incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

Del mismo modo refirió que en general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Asimismo, mencionó que el mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, irritabilidad, baja autoestima, culpa, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión, entre otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (p. 131).

El síndrome de burnout coloquialmente llamado síndrome del trabajador quemado, no se encuentra reconocido en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM) aunque si es mencionado

brevemente en la Clasificación internacional de enfermedades bajo el código Z73.0, pero dentro del apartado asociado a “problemas relacionados con el abordaje de las dificultades de la vida”. En algunos países europeos se les diagnostica con el síndrome de neurastenia (ICD-10, código F 48.0) siempre que sus síntomas estén asociados al trabajo.

La OMS incluye oficialmente en su Manual “Clasificación Internacional de Enfermedades” (CIE-11) al Síndrome de Burnout.

Es ubicado dentro de la categoría “Problemas asociados con el empleo o el desempleo”.

2.3.3 Consecuencias para la Empresa.

En lo que referente a las consecuencias para la empresa Luceño, (2008), afirmó que las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme costo humano y económico que el estrés genere en el mundo laboral.

Del mismo modo refirió que los costos evidentes por enfermedad, ausentismo laboral o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costos ocultos como la ruptura de las relaciones

interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida. Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción, la falta de cooperación entre los compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puestos de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del ausentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de consumo de tabaco o alcohol (p. 131).

Kieffer, (2019) afirmó que el nivel de compromiso y la aceptación del trabajador dependerán de muchas formas del nivel de credibilidad de quien asignó, la tarea siendo este a su vez percibido como creíble y digno de confianza. Por lo que el desarrollo de sus competencias se dará en base a las habilidades que desarrollen a través de sus propias experiencias en el puesto, este aspecto es esencial. Las buenas cualidades y liderazgo de quien asigna las tareas, se traducen en una buena competencia laboral, cuando lo contrario ocurre se genera la percepción de que no es digno ni creíble, generando estrés, sobrecarga laboral, sobrecarga mental, deficiencias de personal, no logra potenciar el trabajo en equipo, y no genera buen clima laboral, hará que su personal se sienta desmotivado, reflejándose esto en su productividad (p. 47).

Asimismo, la Guía básica de riesgos laborales específicos en salud (2011), expone aspectos como el estrés, burnout y violencia, relacionándolos con una mala concepción de la organización y gestión, poniendo en evidencia a jefes tóxicos que ocasionan división y confrontación en su personal, dando como resultado sufrimiento, sentimientos de injusticia, mal clima laboral y ausentismo, como resultado vemos una baja productividad. (Citado por Kieffer, 2019 p. 49).

En ese sentido Masluk (2016), afirmó la existencia de un problema al realizar el diagnóstico del síndrome de burnout pues este no cuenta con signos propios y muchas veces se le diagnostica como estrés y/o depresión, siendo necesario medirlos por separado. Asimismo, es necesario hacer referencia a la tipificación del burnout, Bianchi, et. Al., (2015) afirmaron que en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-V) no se hace mención al síndrome de burnout, mientras que en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), esta condición es definida como un estado de agotamiento vital y se encuentra dentro del capítulo que habla de los factores que afectan el estado de la salud, con el código Z 73.0.

Dimensiones del estrés laboral (Burnout)

Al respecto Fernández (2002), refiere que este síndrome presenta tres dimensiones y las personas que presentan síntomas de Burnout padecen de agotamiento físico y psicológico. Se tornan con actitud fría y despersonalizada frente a los demás, y un sentimiento de inadecuación para las tareas que han de realizar (p. 27).

El término "burnout" surge ligado a otros conceptos ya conocidos, habiendo dificultad para establecer diferencias entre ellos, del mismo modo que con el estrés. Existen muchos nexos entre estos conceptos. Lo que se puede afirmar con mayor certeza es que el "burnout" es un estrés crónico experimentado en el contexto del trabajo. En el momento en que surge la afirmación de que el trabajador está "quemado", es de suponer que se encuentra insatisfecho con su labor. Maslach y Jackson (1986) refirieron que los altos niveles de estrés y "burnout" podrían coexistir con una buena satisfacción. En su escala de medición (Maslach Burnout Inventory) mencionan a la insatisfacción laboral como un componente más de este síndrome, pero no necesariamente aparecerá junto a altos niveles de agotamiento emocional (p. 52).

Freudenberger (1974), Utilizó el concepto de Burnout refiriéndose así al estado físico y mental de los jóvenes que realizaban trabajo como voluntarios en su "Free Clinic" en Nueva York. Los mencionados jóvenes esforzándose en sus funciones, sacrificaban incluso su propia salud con la finalidad de alcanzar sus ideales, recibiendo nulo reforzamiento por su esfuerzo. Debido a esto, al cabo de uno a tres años de labores, manifestaron conductas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. (p. 159).

Maslach y Jackson (1976), quienes mencionaron en su línea de investigación centrada en procesos emocionales; cuyo enfoque hizo referencia al estrés emocional, como la relación interpersonal con los propios clientes, definiendo en un primer momento al burnout como el

estrés crónico que se produce por el contacto con los clientes y que llevaría al trabajador a extenuarse y a distanciarse emocionalmente de los clientes en el centro laboral (p. 16).

La descripción de este síndrome la mencionan con tres características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, evidenciándose en profesionales cuyas ocupaciones tienen contacto, responsabilidad e interacción directa con la gente (Maslach y Jackson, 1986 citado por Botero, 2012).

Maslach y Jackson (1976), describen tres dimensiones, las mismas que se detallan a continuación (p. 21).

Agotamiento Emocional

Maslach refiere así a la percepción de la persona cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, describiéndola como la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, es decir, el trabajador no sirve a sus clientes con el mismo entusiasmo de sus primeros tiempos y se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, como la pena, la ansiedad y la irritabilidad. Constituyéndose como la primera fase del proceso, en el que las personas cambian volviéndose más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrute. El resultado directo del agotamiento emocional es la despersonalización.

Realización Personal

Definida como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Estos criterios deberían estar relacionados con la ejecución de una tarea, con uno mismo o relacionados con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Lo contrario, resultaría en una frustración que obstaculiza el aprendizaje.

Despersonalización

Es el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, y se acompaña de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Se experimenta un distanciamiento de los usuarios y compañeros de trabajo, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, dándoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral. Los profesionales de salud afectados con despersonalización ven a los pacientes de forma deshumanizada. Los pacientes dejan de ser personas con sentimientos para convertirse en simples “casos clínicos”.

2.3.4 Satisfacción Laboral

Palma (1999), a su vez define a la satisfacción laboral, como un modo de entendimiento o actitud que tiene el trabajador hacia sus funciones y centro de labor, estos vinculados al reconocimiento tanto social como individual, los beneficios que reciba, sean de carácter intrínseco como

extrínseco, las tareas y objetivos que posea, así como las condiciones de trabajo que intervengan en sus desempeños. Entender la satisfacción dentro del trabajo no tiene solo una significación o definición concreta dado las diferentes realidades que existen dentro de cada organización, así como el comportamiento propio de los mismos, por ende muchos autores elaboran una definición que más se acerque a sus realidades. (p. 13).

Muchinsky, (2000) define a la satisfacción laboral como el grado de placer y comodidad que obtiene el trabajador, entendiendo que dicho colaborador se siente satisfecho y feliz con su trabajo, cuando en función al mismo, genera sentimientos de bienestar. Todos estos conceptos, con diferentes vertientes y modos de entendimiento debido a la complejidad de la personalidad dentro de las organizaciones, se fundamentan en un objetivo en común, el cual puede ser representado como cierta predisposición de respuesta de carácter favorable o no, con su trabajo o entorno laboral (p. 36).

2.3.5 Teorías Satisfacción laboral

➤ Teoría Higiene Motivacional

Herzberg (1968) Explica que existen diferentes factores asociados a la satisfacción dentro del trabajo, así como su ausencia provoca esa insatisfacción por las labores. Estos factores orientados a motivaciones o de carácter intrínsecos (Reconocimientos, nuevas responsabilidades, compromiso y logros). De otro lado existen factores de higiene que son

de carácter extrínsecos (Políticas de trabajo, supervisión, relaciones interpersonales, salario y condiciones laborales.) (p. 80).

➤ **Teoría de la disconformidad**

Locke (1976) Sustenta la complacencia profesional se encuentra de acuerdo a servicios profesionales significativos y registren correspondiente al compromiso, las transacciones corresponden ser adecuadas sobre las insuficiencias, la complacencia procede la apreciación que realiza el contribuyente a diferenciar las insuficiencias y comparación de servicios respecto al conocimiento que se le ofrece en la labor en sus diferentes semblantes y de lo que involucra la obtención de los semejantes (p. 1297).

➤ **Teoría de acuerdo en la labor**

Dawis y Lofquist (1984), como se citó en Cavalcante (2004), afirman que “Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.” (p. 111).

➤ **La Jerarquía de las necesidades básicas**

Según Maslow, (1991) en primer lugar menciona las necesidades fisiológicas, las personas se centran en satisfacer sus necesidades de alimento, agua, aire y vivienda, antes de pasar a las demás porque el cuerpo va a requerir de lo básico y esencial para poder resistir, es así

como el empleado se sentirá motivado y no trasladará sus preocupaciones al trabajo (p. 21).

En segundo lugar, las necesidades de seguridad por ejemplo la seguridad personal, una estabilidad, la de protección, también la de aminorar la ansiedad son niveles importantes para el individuo, ya que sin ellos no se sentirá seguro de lo que es y a donde vaya, no podrá desempeñar bien sus acciones. En tercer lugar, el sentido de pertenencia y las necesidades de amor, esto supone un dar y recibir, como la necesidad de ser reconocido también se manifiesta en los niveles de soledad e incluso de rechazo.

➤ **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Palma (1999), estudiosa peruana del comportamiento organizacional, destaca la existencia de factores o dimensiones (p. 13).

- **Factor I Condiciones Físicas Y/o Materiales**

Palma (1999) Este factor se refiere a los distintos elementos materiales o parte de la infraestructura donde el trabajador realiza sus actividades, constituyéndose como un facilitador directo de la misma.

- **Factor II Beneficios Laborales y/o remunerativos**

Palma (1999) Hace referencia al grado y modo de retribución económico básico que recibe el trabajador por sus funciones desempeñadas.

- **Factor III Políticas Administrativas**

- Palma (1999) Refiere al grado de adecuamiento frente a las directivas y lineamientos e institucionales dirigidos a la función del trabajador para con la organización institucional.

- **Factor IV Relaciones Sociales**

Palma (1999) Se refiere al nivel de complacencia que tiene el trabajador frente a sus relaciones interpersonales con los demás miembros de la empresa, compartiendo las diferentes actividades.

- **Factor V Desarrollo Personal**

Palma (1999) Refiere a las oportunidades que el trabajador va a obtener dentro de su ambiente laboral en función a la mejora de procesos que lo autor realicen.

- **Factor VI Desempeño de Tareas**

Palma (1999) Refiere a la valoración que el trabajador tiene con sus actividades y tareas dentro del trabajo.

- **Factor VII Relación con la autoridad**

Palma (1999) indicado por la valoración que tiene el trabajador con su jefe y autoridades institucionales.

2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

V 1 Estrés laboral

Paris (2015) refiere que este fenómeno que puede presentarse en cualquier ámbito de la vida, siendo a su vez, producto de las reacciones de cada individuo, a las características de su ambiente de trabajo, surgiendo como un desajuste de las capacidades del individuo y las exigencias laborales, pudiendo ser en ocasiones, de corta duración o en otras circunstancias la

persona no logra recuperarse completamente durante el período laboral. (p. 45).

El estrés es dimensionado por Maslach y Jackson (1997), en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (p. 45).

➤ **Dimensión 1 Agotamiento emocional**

Maslach y Jackson (1997), refieren que la percepción del individuo y su facultad de sentir disminuye o desaparece, describiéndolo como la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, es decir, el trabajador no sirve con el mismo fervor de sus primeros tiempos y se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, como la pena, la ansiedad y la irritabilidad. Constituyéndose como la primera fase del proceso, en el que las personas cambian volviéndose más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrute. El resultado directo del agotamiento emocional es la despersonalización (p. 45).

➤ **Dimensión 2 Despersonalización**

Maslach y Jackson (1997), mencionaron que es el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, se acompaña de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Se experimenta un distanciamiento de los usuarios y compañeros de trabajo, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, dándoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta

de rendimiento laboral. Los profesionales de salud afectados con despersonalización ven a los pacientes de forma deshumanizada. Los pacientes dejan de ser personas con sentimientos para convertirse en simples “casos clínicos” (p. 45).

➤ **Dimensión 3 Realización personal**

Maslach y Jackson (1997), la describen como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Estos criterios deberían estar relacionados con la ejecución de una tarea, con uno mismo o relacionados con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Lo contrario, resultaría en una frustración que obstaculiza el aprendizaje (p. 45).

V 2 Satisfacción laboral

Palma (1999), a su vez define a la satisfacción laboral, como un modo de entendimiento o actitud que tiene el trabajador hacia sus funciones y centro de labor, estos vinculados al reconocimiento tanto social como individual, los beneficios que reciba, sean de carácter intrínseco como extrínseco, las tareas y objetivos que posea, así como las condiciones de trabajo que intervengan en sus desempeños. Destaca a su vez la existencia de siete factores o dimensiones (p. 13).

Dimensión 1 Factor I Condiciones Físicas Y/o Materiales

Se refiere a los distintos elementos materiales o parte de la infraestructura donde el trabajador realiza sus actividades, constituyéndose como un facilitador directo de la misma.

Dimensión 2 Factor II Beneficios Laborales y/o remunerativos

Hace referencia al grado y modo de retribución económico básico que recibe el trabajador por sus funciones desempeñadas.

Dimensión 3 Factor III Políticas Administrativas

Se refiere al grado de adecuación frente a las directivas y lineamientos e institucionales dirigidos a la función del trabajador para con la organización institucional

Dimensión 4 Factor IV Relaciones Sociales

Se refiere al nivel de complacencia que tiene el trabajador frente a sus relaciones interpersonales con los demás miembros de la empresa, compartiendo las diferentes actividades.

Dimensión 5 Factor V Desarrollo Personal

Se refiere a las oportunidades que el trabajador va a obtener dentro de su ambiente laboral en función a la mejora de procesos que lo autor realicen.

Dimensión 6 Factor VI Desempeño de Tareas

Se refiere a la valoración que el trabajador tiene con sus actividades y tareas dentro del trabajo.

Dimensión 7 Factor VII Relación con la autoridad

Está indicado por la valoración que tiene el trabajador con su jefe y autoridades institucionales.

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC – Lima 2018.

Ho: No existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC – Lima 2018

2.5.2 Hipótesis Específica

Primera hipótesis específica

H1: Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018

Ho: No existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC Lima 2018.

Segunda hipótesis específica

H2 Existe **relación** entre la despersonalización y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018

H0 No existe **relación** entre la despersonalización y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018

2.5.3 Tercera hipótesis específica

H3: Existe **relación** entre la Realización personal y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018

Ho: No existe **relación** entre la Realización personal y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC Lima 2018

2.6 VARIABLES

2.6.1 Variable 1 Estrés laboral

Según Paris, (2015) Es un fenómeno que puede presentarse en cualquier ámbito de la vida, siendo a su vez, producto de las reacciones de cada individuo, a las características de su ambiente de trabajo, surgiendo como un desajuste de las capacidades del individuo y las exigencias laborales, pudiendo ser en ocasiones, de corta duración o en otras circunstancias la persona no logra recuperarse completamente durante el período laboral. (p. 45).

2.6.2 Variable 2 Satisfacción Laboral

Según Palma (1999) es una variable entendida como la actitud hacia el trabajo, lo que resulta de gran importancia por la caracterización de factores generales y específicos que se derivan (p. 13).

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1 Operacionalización del estrés laboral

Variab le	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medici ón
Estrés Labor al	Es un fenómeno que puede aparecer en cualquier ámbito de la vida, es producto de las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, en ocasiones puede ser de corta duración o a veces la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral. (Paris, 2015, p. 45)	Son las respuestas expresadas por el personal profesional de enfermería que labora en el hospital de Huancapi, y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, el cual fue medido a través de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y se valora en alto, medio y bajo. (Maslach y Jackson, 1997).	Agotamiento Emocional	Nivel de agotamiento Sobre carga laboral	1-9	Alto Medio Bajo
			Despersonalización	Capacidad de respuesta Competencia social	10-17	
			Realización personal	Sensibilidad humana	18-22	

Tabla N° 2 Operacionalización del estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	indicadores	indicador	ítem	Escala De medición
Satisfacción laboral	Según Palma (1999) es una variable entendida como la actitud hacia el trabajo, lo que resulta de gran importancia por la caracterización de factores generales y específicos que se derivan (pg. 13).	Es la respuesta expresada por el personal de ENEL S.A.C, en relación a la sensación de bienestar, complacencia que experimente ante las actividades laborales que desarrolla traduciéndose en el desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas, que será medido a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SLSPC) y valorado en alto, medio y bajo	1.Desarrollo personal	Competencia personal	1-6	Alto Medio Bajo
			2.Desempeño de tareas	Habilidad Desenvolvimiento Responsabilidad	7-11	
			3. Relación con la autoridad.	Tolerancia Comunicativo Reconocimiento	12-14	
			4.Relaciones sociales	Ambiente saludable Trabajo en equipo Solidaridad	15.-18	
			5.Condiciones físicas			
			6.Beneficios laborales y remunerativos	Confort y comodidad	19-22	
			7.Políticas administrativas	Salarios Reconocimiento	23-25	
	Recompensa Identificación	26-29				

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

Básica o sustantiva, de acuerdo a su finalidad, porque busca dar respuesta a los problemas y se orienta a la descripción, explicación, predicción de la realidad, asimismo a encontrar principios y leyes que permitirán crear una teoría científica (Sánchez, 2015).

3.1.2 Alcance o nivel

Según Hernández et. Al. 2014) es de nivel correlacional en el cual el objetivo es vínculo existente contextualizado de dos o más variables, categorías o conceptos (p. 121).

Asimismo, según Hernández et. Al. (2006) tiene un enfoque cuantitativo, pues delimita la idea y sus objetivos de estudio. Del mismo modo, recolectó los datos para confrontarlos con las respectivas hipótesis del planteamiento, de modo que, haciendo uso de análisis estadísticos, y estableciendo la pauta sobre la razón del estudio, probar a su vez teorías (p. 4)

3.1.3 Diseño de estudio

Según Hernández, (2010) es de diseño no experimental, debido a que es un estudio en el que no se varió deliberadamente las variables independientes para observar su resultado en otras variables. Por su secuencia de observaciones fue transversal, cuyo objetivo es describir las

variables y su análisis, como incide y se interrelaciona en un tiempo definido (p. 149).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio y la muestra es la misma por ser reducida, a un grupo de trabajadores que se encuentran trabajando en diversas áreas del GRUPO EMPRESARIAL ENEL S.A.C - Lima que está constituido por 70 trabajadores. El muestreo es no probabilístico y por conveniencia, es decir, con todos los trabajadores que se encuentren realizando labores en diferentes áreas, que constan de un total de 70 personas (anexo 8).

3.2.1 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Aceptaron firmar el consentimiento informado
- Mayores de 18 años
- Aquellos que se encontraron en el momento de las evaluaciones

Criterios de exclusión:

- Los que no aceptaron firmar el consentimiento informado
- Menores de 18 años
- Aquellos que no se encontraron en el momento de las evaluaciones

3.2.2 Ubicación de la población en el espacio y tiempo

- **Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en Cl. Intihuatana Mz.7 lote 11 – Santiago de Surco.

- **Ubicación en el tiempo.** Tuvo un tiempo de duración de mayo a julio del 2018
- **Unidad de análisis.** Los trabajadores de ENEL S.A.C

3.2.3 Unidad de muestreo

La unidad escogida es igual a la unidad de análisis. En la investigación se realizó el muestreo no probabilístico y por conveniencia. Cuesta (2009), afirmó que, estas son obtenidas mediante procesos que no brindan a todos los individuos del universo poblacional la misma oportunidad de ser escogidos, es decir no es una selección aleatoria, sino que son seleccionados por criterios personales, accesibilidad o intencionalidad del investigador.

3.2.4 Marco muestral

Los trabajadores del grupo ENEL S.A.C. cuyo tamaño fue calculado bajo criterios de inclusión y exclusión.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En ambas variables se utilizó como técnica la encuesta. Según Trespalcios, (2015) es aquella en la que es necesario identificar las preguntas a realizar al grupo seleccionado, en una muestra representativa de la población, cuyas respuestas son específicas y determinan la metodología empleada para la información obtenida (p. 96).

Como instrumento se usó el cuestionario. Según Hernández et. Al. (2014) es aquel que consta de un grupo de preguntas sobre las variables estudiadas, que es congruente con el planteamiento del problema e

Hipótesis; son preguntas cerradas, presentando la posibilidad de respuesta a los participantes, quienes deben ceñirse a ellas, utilizando la escala de Likert, auto administrada, permitiendo posteriormente la medición de las variables en estudio (p. 233).

3.3.1 Ficha Técnica del instrumento 1

Nombre del test : Maslach Burnout Inventory General Survey

Siglas : MBI-GS

Procedencia : Estados Unidos

Nombre del autor : Christina Maslach y Susan E. Jackson

Adaptación peruana: Llaja, Sarriá y García

Administración : Individual o colectivo

Claves sobre la hoja de Respuestas

Estructuración El Maslach Burnout Inventory se encuentra conforma por 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en la cual se utilizan las puntuaciones de 0 a 6 con enunciados que van de “nunca” a “a diario”. Así también, contiene tres dimensiones:

- Agotamiento Emocional: La cual describe la pérdida de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse saturado. Esta dimensión está formada por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).

- Despersonalización: Se refiere a las respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia otros sujetos. Esta dimensión está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22).
- Realización Personal: Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Esta dimensión está formada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

Aplicación : 10 a 15 minutos a adultos en profesiones de servicios humanos

Calificación : Baremos Peruanos

Validación y

confiabilidad del

instrumento : En el manual original, el índice de confiabilidad para la dimensión Agotamiento Emocional era de 0.90, para la dimensión Despersonalización era de 0.79 y para la dimensión Realización Personal, era de 0.71. De la misma manera, todos los ítems constaban de una consistencia interna de 0.80. Por otra parte, se han realizado los estudios factoriales correspondientes para definir la estructura tridimensional del inventario (Maslach, 1999).

Utilizado en Perú : En la presente investigación se utilizará la adaptación peruana del inventario realizada por Llaja, Sarria y García en el 2007. Como lo menciona Baldoce (2018), esta adaptación contó con una muestra de 313 profesionales de un hospital de Lima, así mismo, se sometió a criterio de jueces expertos en Psicología clínica y de la salud. Así mismo, los autores señalan que este instrumento permite delimitar el orden de sucesión de las dimensiones, pero también era posible presentar un algoritmo basado en los puntajes de los síntomas clínicos y de acuerdo a ello categorizarlos en “alto”, “medio” o “bajo”. De la misma forma, estas categorías se agruparían en “Riesgo” (presencia de un síntoma), “Tendencia” (presencia de dos síntomas) y “Burnout” (presencia de tres síntomas)

Pando, Aranda y López (2015) realizaron el estudio titulado Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países Latinoamericanos (Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Perú, República Dominicana, Venezuela) obteniendo una consistencia interna mediante el Alpha de Crombach de 0,677 para Perú, considerándose criterios adecuados en la prueba factorial de Keiser-Meyer-Olkin ($KMO=0,707$)

Juárez et. Al. (2020) en su estudio denominado Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory - Estudio general en docentes de tres países latinoamericanos México, Perú y Venezuela, cuyos resultados demuestran que el MBI-GS tiene propiedades psicométricas satisfactorias, precisaron

3.3.2 Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del test : Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)

Nombre del autor : Sonia Palma Carrillo

Objetivo : Diagnóstico Organizacional

Estructuración : La Escala SL-SPC permite un diagnóstico general de actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a las dimensiones como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

En tal sentido este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en cuatro dimensiones:

- Dimensión I Significación Tarea Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- Dimensión II Condiciones de Trabajo Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- Dimensión III Reconocimiento Personal y/o Social Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.
- Dimensión IV Beneficios Económicos Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Para la calificación, ésta se realiza exclusivamente de modo computarizado digitando los datos registrados en el protocolo SL-SPC o accionando los iconos según las instrucciones que se refieren en las Normas de Corrección. El instrumento evalúa el nivel de Satisfacción Laboral en una escala dimensional de alternativas como la de Total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Total Desacuerdo; dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5 puntos; registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentilares y categorías diagnósticas.

De tal forma que el puntaje total de la escala tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos. Siendo la cantidad de ítems diferentes por áreas, la comparación entre las mismas sólo es posible a través de las normas percentilares y/o categorías diagnósticas. El examinador puede, sin embargo, utilizar puntuaciones "T" para facilitar la comparación ente áreas.

La escala ofrece la detección del grado de inconsistencias en las respuestas del examinado; una puntuación de 4 o más puntos en

inconsistencias es indicador de que el examinado presenta contradicciones en sus respuestas por los resultados deben ser consideradas poco confiables y aunque la evaluación no se interrumpe por este motivo, pero el examinador debe evaluar si considera o no dicha información en la base de datos. El software le indicará, en el icono de puntajes por factor, el número de inconsistencias de la evaluación.

Las categorías diagnósticas están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación en la dimensión o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria. También se ofrecen normas percentilares que permite comparar de manera adicional, el grado de satisfacción con respecto a la muestra de tipificación en trabajadores de Lima Metropolitana. Se adjunta a la interpretación, las sugerencias para la intervención organizacional y se puede además en el icono de gráfico (PERFIL) visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

Administración : Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado. Trabajadores con relación laboral de dependencia

Calificación : Como ya se había mencionado previamente ítems el instrumento utilizado para investigación de la variable satisfacción laboral, consta de 27 reactivos entre negativos y positivos, lo que permite obtener la puntuación en base a la escala Likert con una puntuación que va de 1 a 5 siendo el ítem positivo y de 5 a 1 siendo el ítem negativo.

Para la calificación del instrumento aplicado, se tiene que tener en consideración si el ítem es positivo o negativo, ya que eso permite puntuar de 1 a 5 si el ítem es positivo y de 5 a 1 si el ítem es negativo para que al término de la evaluación se realice la sumatoria de los puntajes directos obtenidos por el evaluado.

Validez y

Confiabilidad : Confiabilidad Escala SL – SPC
Método / Coeficiente Correlación

Consistencia Interna / Alfa de Cronbach .84*

Mitades / Guttman .81*

Para poder validar el instrumento diseñado por la psicóloga, Sonia Palma Carrillo, se valió de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana, el cual se analizaron mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de someterlos a los análisis estadísticos para efectos de confiabilidad, donde se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, obteniendo resultados mayores a 8.

Utilizado en Perú : Chauca, (2015)

Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz, (2012)

3.3.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados fueron ingresados a una base de datos en el programa IBM Statistics SPSS versión 23.0 para su análisis se realizó la tabla de códigos y la tabla matriz de datos. Los resultados son presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para su análisis e interpretación considerando en el marco teórico. Para la medición de la variable, se utilizó la estadística descriptiva, porcentaje y frecuencia absoluta.

3.3.4 Validez y confiabilidad

Hernández, et. Al., (2006) quienes afirmaron que un instrumento es válido cuando mide lo que dice medir. Para declarar la validez de los instrumentos se pidió a un grupo de jueces expertos realizar una evaluación.

Tabla N° 3 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento 1

N ^a	Grado Académico	Nombres y apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	Karen Kieffer Montoya	Aplicable
2	Magister	Victoria Álvarez Martínez	Aplicable
3	Magister	Kathleen Santos Basilio	Aplicable

Tabla N° 4 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento 1

N ^a	Grado Académico	Nombres y apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	Karen Kieffer Montoya	Aplicable
2	Magister	Victoria Álvarez Martínez	Aplicable
3	Magister	Kathleen Santos Basilio	Aplicable

Hernández, et. Al., (2014) refirieron que el alfa de Crombach podrá tomar medidas entre 0 y 1 donde el 0 significa una nula confiabilidad y el 1 representará su total confiabilidad, demostrando así que los ítems del instrumento se correlacionan entre si positivamente midiendo una entidad común. El inventario fue aplicado a una muestra piloto a 20 trabajadores de un grupo similar al de la muestra en igualdad de condiciones, para probar la confiabilidad de los instrumentos, dando como resultado 0,98 para estrés y 0,98 para satisfacción laboral.

Tabla N° 5 Resumen de procesamiento de casos de estrés y satisfacción del estudio piloto

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	<i>Válido</i>	20	100,0
	<i>Excluido</i>	0	0,0
	<i>Total</i>	20	100,0

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

Tabla N° 6 Alpha de Crombach para estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	20

Tabla N° 7 Alpha de Crombach para satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	20

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos.

Tabla N° 8 Estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	22,9%
Medio	39	55,7%
Alto	15	21,4%
Total	70	100,0%

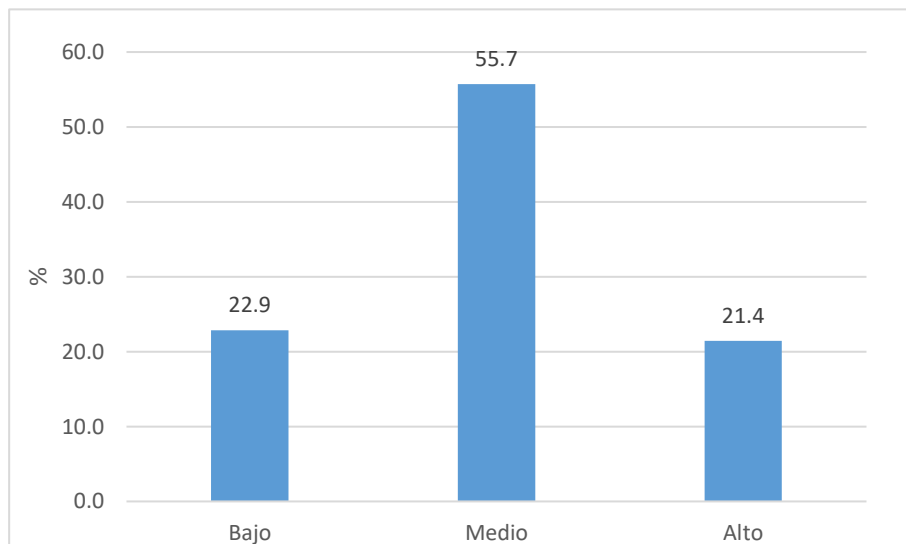


Figura N° 1 Estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional

Se aprecia que el 22,9% presenta un nivel bajo, el 55,7% un nivel medio y un 21,4% presenta un nivel alto respecto al agotamiento emocional.

Tabla N° 9 Estrés laboral según la dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	17,1%
Medio	38	54,3%
Alto	20	28,6%
Total	70	100,0%

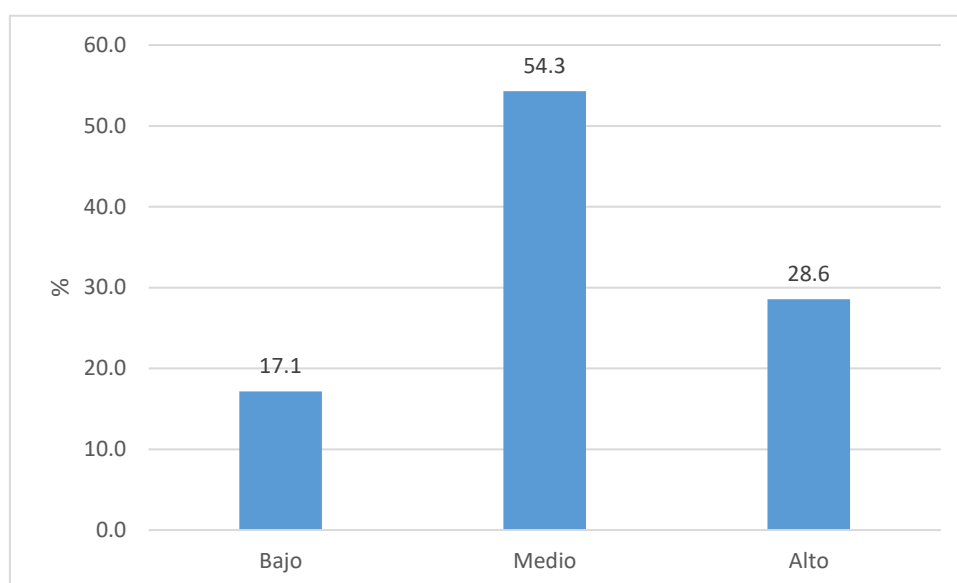


Figura N° 2 Estrés laboral según la dimensión despersonalización

Se observa que el 17,1% de trabajadores presentan un nivel bajo, el 54,3% presentan un nivel medio y un 28,6% presentan un nivel de despersonalización alta.

Tabla N° 10 Estrés laboral según la dimensión realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	22,9%
Medio	34	48,6%
Alto	20	28,6%
Total	70	100,0%

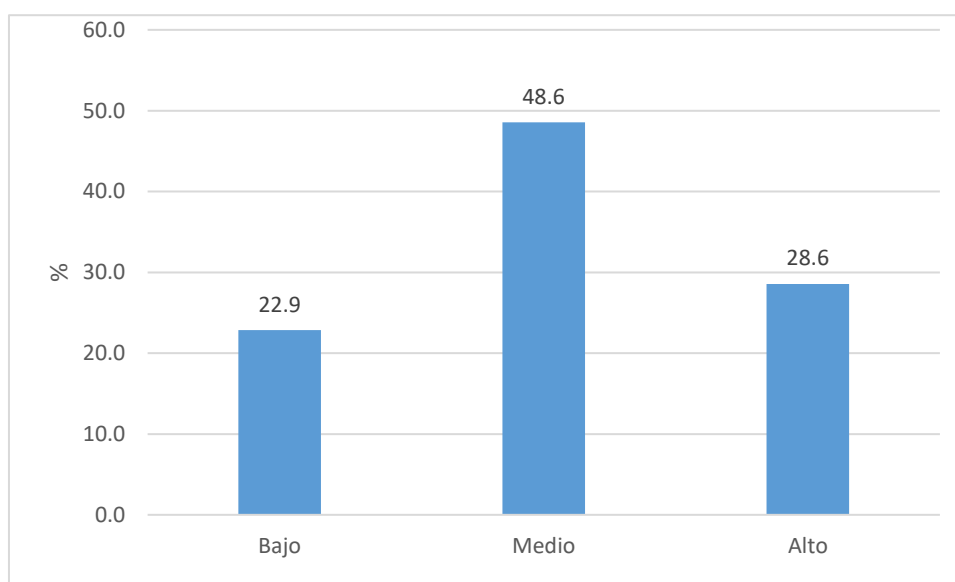


Figura N° 3 Estrés laboral según la dimensión realización personal

Se observa que un 22,9% de trabajadores presentan un nivel bajo, un 48,6% presentan un nivel medio, y un 28,6% presentan un nivel alto de realización personal.

Tabla N° 11 Niveles de Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	17,1%
Medio	43	61,4%
Alto	15	21,4%
Total	70	100,0%

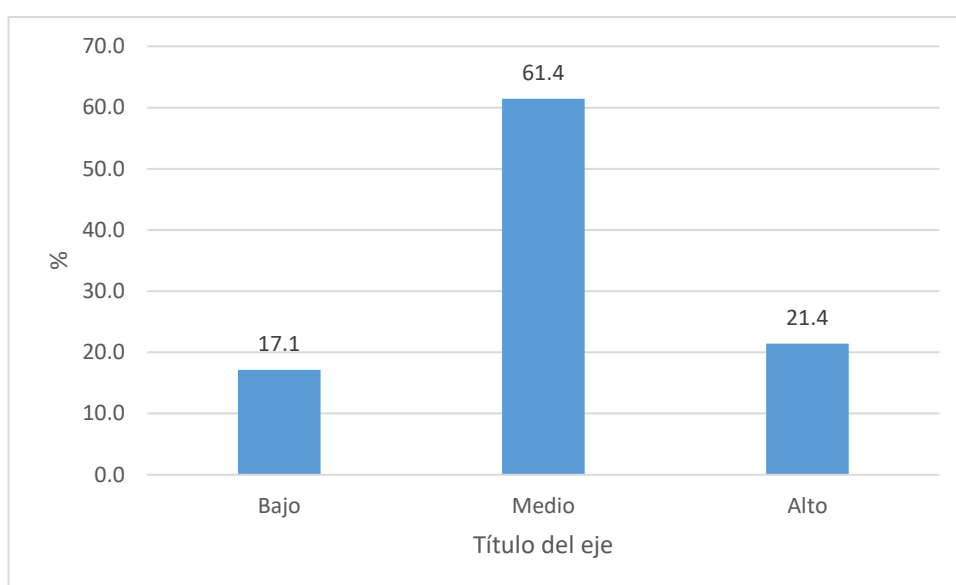


Figura N° 4 Niveles de Estrés laboral

Se aprecia que del total de trabajadores el 17,1% presentan un nivel bajo; el 61,4% un nivel medio y el 21,4% presentan estrés laboral alto

Tabla N° 12 Niveles de Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	20	28,6%
Indiferente	29	41,4%
Satisfecho	21	30,0%
Total	70	100,0%

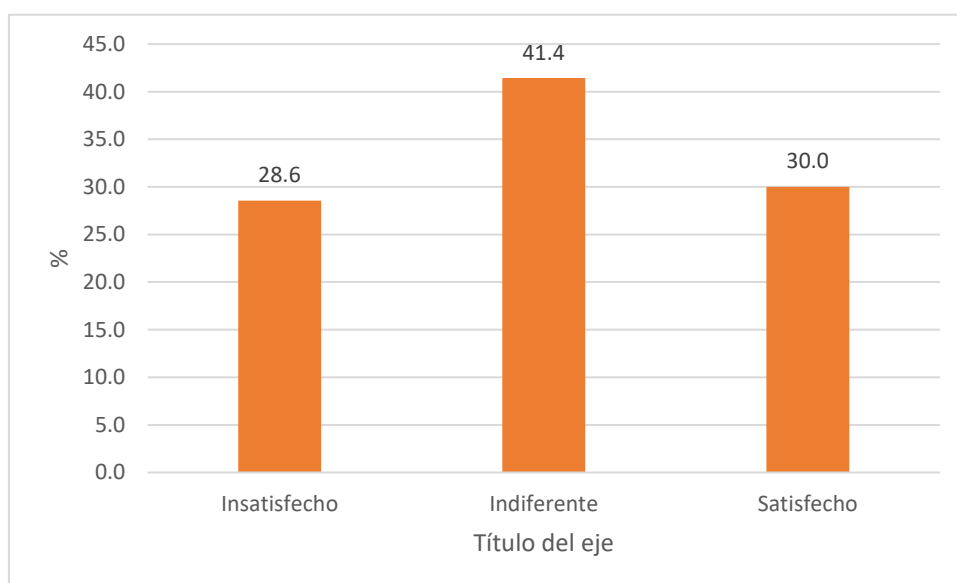


Figura N° 5 Niveles de Satisfacción laboral

Se aprecia el 28,6% de trabajadores se encuentran insatisfechos; el 41,4% se encuentran indiferentes frente a su situación laboral, mientras que el 30,0% se encuentran satisfechos.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla N° 13 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smirnov entre la V1 y la V2

	Estadístico	Kolmogorov- gl	Smirnov ^a Sig.
Estrés	,172	70	,000
Satisfacción Laboral	,097	70	,172

Se aprecia que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.010 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Hipótesis general

H1: Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el trabajo en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C – Lima 2018.

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el trabajo en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C – Lima 2018

Tabla N° 14 Nivel de significancia y correlación entre estrés y satisfacción laboral

			Estrés	Satisfacción Laboral
Estrés	Coefficiente de correlación		1,000	,-792**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		70	70
Rho de Spearman			,-792**	1,000
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación		,000	.
	Sig. (bilateral)			
	N		70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (2 colas).

Dado que $p=0,000 < 0,05$ entonces rechazar H_0 , por lo tanto aceptar H_1 , es decir Existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC – Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación alta negativa entre el estrés y la satisfacción (Rho=-0,792**).

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre las dimensiones del estrés y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C. Lima 2018

H0: No existe relación entre las dimensiones del estrés y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C. Lima 2018.

Tabla N° 15 Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Coefficiente	Satisfacción Laboral
Estrés	Agotamiento Emocional	Correlación Spearman	-0,534**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70
	Despersonalización	Correlación Spearman	-0,514**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70
Realización Personal	Correlación Spearman	-0,195	
	Sig. (bilateral)	,105	
	N	70	

Los resultados presentados en la tabla 13 indican:

H1: Existe relación significativa e inversa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0,000 < 0.01; Rho = - ,534**). Es negativa moderada significativa. A un alto agotamiento emocional disminuye la satisfacción laboral.

H2: Existe relación significativa entre despersonalización y la satisfacción laboral. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0,000 > 0.01; Rho = - ,514**).

H3: Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0,105 > 0.01; Rho = - ,195)

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Resultados del trabajo de Investigación.

En las evidencias presentadas como resultados del estudio descriptivo correlacional, mediante un enfoque cuantitativo sobre las variables estrés y satisfacción laboral en trabajadores del grupo ENEL S.A.C., se validan las hipótesis planteadas como se describe seguidamente.

Se acepta la hipótesis general que afirma la existencia de una relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el trabajo ($p=0,000<0,05$) en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C – Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación alta negativa entre el estrés y la satisfacción ($Rho=-0,792^{**}$), lo que quiere decir que a mayor estrés laboral la satisfacción laboral disminuye. Asimismo, se aprecia en cuanto al estrés laboral, que del total de trabajadores el 17,1% presentan un nivel bajo; el 61,4% un nivel medio y el 21,4% presentan un nivel alto. Estos niveles medio y alto suman un número importante, si lo visualizamos no como una cifra porcentual, y en su defecto vemos el aspecto humano, podríamos decir que de 70 trabajadores 54 se encuentran en estados de agotamiento emocional, despersonalizados y con bajo sentimiento de realización personal, según lo afirmado por Maslach y Jackson (1997), En lo referente a la satisfacción laboral se observó que el 28,6% de trabajadores se encuentran insatisfechos; el 41,4% se encuentran indiferentes frente a su situación laboral, mientras que el 30,0% se encuentran satisfechos, es posible sustentar estos datos con la teoría de Palma (1999) quien hace

referencia a múltiples factores causales de insatisfacción e indiferencia, como son los aspectos económicos y remunerativos, las condiciones físicas de su entorno laboral, la forma de adecuación a las políticas y lineamientos propios de su institución, las relaciones interpersonales, su desarrollo personal o autorrealización, la valoración de sus tareas o desempeño, y finalmente la calificación del trabajador por parte de sus jefes. Estos resultados se sustentan en Montero, et. Al., (2015) quienes afirman que el perfil del empleado con alta satisfacción se objetiva en personal con antigüedad y cargos dentro de la organización. Del mismo modo Aguirre, et. Al., (2015) quienes afirmaron que sus trabajadores perciben un alto nivel de estrés que se relaciona con una moderada satisfacción laboral, lo que se valora en aspectos como permanencia, calidad de vida y mejor desempeño en su ámbito laboral. Del mismo modo Remuzgo, (2018) quien afirma la existencia de una relación significativa directa y fuerte, entre el estrés y la satisfacción laboral indicando que a menos satisfacción mayor será el estrés laboral. Esto se reafirma con Llanos, (2017) quien refiere que un alto porcentaje manifiesta estrés laboral y una baja satisfacción, encontrando una relación significativa, afirma además la teoría un desbalance entre el esfuerzo personal por parte del trabajador y su recompensa, considera muy importante poder reconocer de esta manera el esfuerzo realizado por el trabajador. En este aspecto Kieffer, (2019) afirmó que el bienestar del trabajador dependerá en muchas formas del nivel de credibilidad del jefe, siendo este a su vez percibido como creíble y digno de confianza. Por lo que el desarrollo de sus competencias se dará en base a las habilidades que desarrollen a

través de sus propias experiencias en el puesto, este aspecto es esencial. Las buenas cualidades y liderazgo de quienes ejercen cargos superiores, se traducen bienestar, cuando lo contrario ocurre se genera la percepción de que éste no es digno ni creíble, generando estrés, sobrecarga laboral, sobrecarga mental, deficiencias de personal, no logrando potenciar el trabajo en equipo, y no logrará un buen clima laboral, obteniendo como resultado que su personal se sienta desmotivado, reflejándose esto en su productividad y satisfacción en el trabajo.

Se acepta la primera hipótesis alterna específica, afirmando la existencia de una relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral ($p=0,000<0,05$) de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa entre el estrés según agotamiento emocional y la satisfacción ($Rho= -,534^{**}$). Del mismo modo se aprecian los resultados respecto a la dimensión agotamiento emocional donde un 22,9% presenta un nivel bajo, el 55,7% un nivel medio y un 21,4% presenta un nivel alto. Estos resultados concuerdan de manera parcial con los obtenidos por Gavidia, (2018) quien en la dimensión menciona sus valores porcentuales de 70,7% relacionándolo con largas jornadas laborales, del mismo modo afirmó que no existen diferencias significativas entre los distintos rubros empresariales. La Guía básica de riesgos laborales específicos en salud (2011) expone aspectos como el estrés, burnout y violencia, relacionándolos con una mala concepción de la organización y gestión, poniendo en evidencia a jefes tóxicos que ocasionan división y confrontación en su personal, dando como resultado sufrimiento,

sentimientos de injusticia, mal clima laboral y ausentismo, como resultado vemos una baja productividad. (Citado por Kieffer, 2019). Asimismo se puede reafirmar con la teoría de Maslach y Jackson (1978), quienes mencionaron en su línea de investigación centrada en procesos emocionales; cuyo enfoque hizo referencia al estrés emocional, como la relación interpersonal con los propios clientes, definiendo en un primer momento al burnout como el estrés crónico que se produce por el contacto con los clientes y que llevaría al trabajador a extenuarse y a distanciarse emocionalmente de los clientes en el centro laboral (p. 52). La descripción de este síndrome la mencionan con tres características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, evidenciándose en profesionales cuyas ocupaciones tienen contacto, responsabilidad e interacción directa con la gente (Maslach y Jackson, 1986 citado por Botero Álvarez, 2012).

Se acepta la segunda hipótesis alterna específica, afirmando la existencia de una **relación** significativa entre la despersonalización y la Satisfacción Laboral ($p=0,000<0,05$) de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa entre el estrés según despersonalización y la satisfacción ($Rho= - ,514^{**}$). Del mismo modo se aprecian los resultados respecto a la dimensión despersonalización donde se observa que el 17,1% de trabajadores presentan un nivel bajo, el 54,3% presentan un nivel medio y un 28,6% presentan un nivel alto. Estos hallazgos se reafirman con Ilquimiche, (2017) quien afirma que los trabajadores presentan niveles elevados de estrés relacionándose estos con la presión o tensión que genera la

sobrecarga de trabajo, por a las exigencias y demandas del entorno. A su vez según Gavidia (2018), quien afirmó haber obtenido un nivel alto de despersonalización en 94.3%, encontrando además que un 69.4% tiene tendencia a desarrollar estrés en el trabajo y un menor porcentaje 26,8% cuenta ya con esa condición preexistente, relacionando esto con largas jornadas laborales. Esto podemos reafirmarlo con Freudenberg (1974), quien mencionó el concepto de Burnout refiriéndose así al estado físico y mental de quienes sacrifican incluso su propia salud con la finalidad de alcanzar sus ideales, recibiendo nulo reforzamiento por su esfuerzo. Debido a esto, al cabo de uno a tres años de labores, manifiestan conductas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos.

Se acepta la tercera hipótesis alterna específica, afirmando la existencia de una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral ($p=0,105 < 0,05$) de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa entre el estrés según realización personal y la satisfacción ($Rho = - ,195$). Del mismo modo se observan los resultados de la dimensión realización personal que un 22,9% de trabajadores presentan un nivel bajo, un 48,6% presentan un nivel medio, y un 28,6% presentan un nivel alto. Al observar las evidencias cuantitativas es posible afirmar que una alta cifra de trabajadores que conforma el estudio (71,5 %) dan como resultados valores bajos y medios de realización personal, siendo una cifra alarmante. Es posible comprar estos datos con las teorías de Maslach y Jackson (1997), quienes la describen como la necesidad de logro que tiene

todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia, relacionándolos con la ejecución de una tarea, con uno mismo o con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Lo contrario, resultaría en una frustración que obstaculiza el aprendizaje, de esto se desprende que estos trabajadores no encuentran los medios propicios para su desarrollo profesional y realización personal. Lo que se reafirma con Gavidia (2018), quien en sus hallazgos refiere un porcentaje mínimo de la totalidad de su muestra que presenta una realización personal en el trabajo óptima. Se puede evidenciar a su vez con Alfaro et. Al., (2012), quienes afirman que existe una mayor disposición al trabajo cuando se evidencia una conformidad con aspectos como los beneficios económicos y las tareas, relacionando estos aspectos con los niveles de estrés.

CONCLUSIONES

Primera Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa ($p=0,000<0,05$, $Rho= -0,792^{**}$) entre el estrés según despersonalización en el trabajo en los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.

Segunda Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa ($p=0,000<0,05$, $Rho= -,534^{**}$) entre el estrés según Agotamiento Emocional y la satisfacción.

Tercera Existe relación entre la despersonalización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación moderada negativa ($p=0,000<0,05$ $Rho= ,514^{**}$) entre el estrés según despersonalización y la satisfacción.

Cuarta Existe relación entre la Realización personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C Lima 2018. Asimismo, se aprecia una relación baja negativa ($p=0,008<0,05$, $Rho= -,195$) entre el estrés según Realización personal y la satisfacción.

RECOMENDACIONES

A la Empresa ENEL S.A.C LIMA

Promover calidad de vida laboral, acercando las redes de comunicación organizacional, propiciando la promoción profesional, reorganizando horarios de trabajo y aumentando la participación en la toma de decisiones. La empresa debe promover su esfuerzo en mejorar las condiciones laborales y disminuir los factores de riesgo en la salud de sus trabajadores, asimismo capacitar a los encargados de la supervisión, con la finalidad de desarrollar habilidades de reforzamiento social positivo permitiendo un clima laboral favorable. Examinar la información de la evaluación psicológica del personal para identificar factores de vulnerabilidad con la participación del profesional de salud mental, que permita la acertada asignación de áreas laborales y/o la respectiva rotación interna; de esta manera lograr mayor motivación y satisfacción laboral. Fortalecer el departamento de recursos humanos con profesionales de la conducta a tiempo completo para satisfacer la demanda de atención del personal en forma individual y grupal. Asimismo, es importante brindar continuidad a la evaluación del personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos preclínicos de: ansiedad, depresión y frustración y así lograr una asistencia individual y en grupos de ayuda.

A la Universidad de Huánuco

Que se implementen programas continuos dirigidos a sus trabajadores con el fin de fortalecer los factores protectores del estrés y minimizar los factores de riesgo para la Salud Mental. Evaluar periódicamente al Personal que está más

expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar diversos casos como ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual de acuerdo al caso.

A la comunidad científica

Que a partir de esta investigación se realicen futuros estudios y se identifiquen otros factores que estén influyendo en las reacciones emocionales de la frustración en los trabajadores en las diversas empresas o instituciones de nuestro país. Lograr que las empresas e instituciones de nuestro país, se concienticen de cómo afecta el estrés en el bienestar humano y laboral de sus trabajadores y puedan tomar medidas al respecto

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Aburto, H. y Bonales, J. (2011). *Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional*. Investigación y ciencia, 51, 41-49.
- Aguirre C, Vauro M, Labarthe J, (2015) *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*. *Ciencias Psicológicas*; 9 (2): p. 293 – 308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007
- Alcalde, J. (2010) *Estrés laboral, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Plan integral de salud mental de Andalucía*. p. 9. <https://goo.gl/rA2tLy>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. p. 67-72 (Tesis de Maestría), Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú.
- Bianchi, R., Schonfeld, S. y Laurent, E. (2015). Is it time to Consider the “Burnout Syndrome” a Distinct Illness? *Front Public Health* 3(158), 1-3.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001): *Empleo, Estrés y Salud*. Editorial Pirámide. Madrid España
- Bravo, Ch (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima*. (Tesis pre grado) p Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cano, A. (2002). *El Estrés laboral*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés [SEAS]. <https://goo.gl/j8J1Lb>
- Canchanya, E. (2017) *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Castillo, T. (2013) *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina*. Tesis doctoral [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Cordero, A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias 112 de Extremadura* [Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura].
file:///C:/Users/User/Downloads/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf
- Dawis. L. (1994). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería*. [Tesis Doctoral, Universidad de León].
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

- Fernández, M (2002). *Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana*. Persona, núm. 5, pp. 27-66 Universidad de Lima, Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118132002.pdf>
- Frederick Herzberg. (20 de enero de 2018). En *Wikipedia*.
https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg
- Fuentes, S (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
- Figueiredo H, Gau E, Gil P, García J.A. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, pp. 159-161. <https://core.ac.uk/download/pdf/47067265.pdf>
- Gavidia, L. (2018). *Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2625>
- Gil Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2). 169-173.
<file:///C:/Users/User/Downloads/dcart.pdf>
- Gil Monte, P. (2002): "Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey". *Salud Pública de México*, 44 (1). 33-40. <file:///C:/Users/User/Downloads/6365-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13550-1-10-20150807.pdf>
- Gonzales, G. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia*

peruana. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú].

Gonzales, N. (2014) *Prevalencia del Estrés en la satisfacción laboral de taxistas en la ciudad de Maracaibo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Beloso Chacín].

Gutiérrez, J. M. (2005). Libro Ergonomía y Psicosociología. “*Estrés en el ámbito Laboral*”. Madrid. pp. 18-19.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5^{ed}). McGraw Hill Interamericana Editores.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R.; Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana Editores.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>

Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees. *The Harvard Business review*.
https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf

Hombrados, M. (1997). *Estrés y Salud*. Editorial Promolibro.

Ilquimiche, J. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jara, D.; Solís, L. (2013). *Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores*.
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%20538.pdf?sequence=1>
- Junta de Castilla y de León. (2011). *Guía básica de los Riesgos laborales específicos en el sector sanitario*. Secretaria de Salud Laboral CC.OO. Castilla y León.
file:///C:/Users/User/Downloads/Guia_Basica_de_riesgos_laborales_en_el_sector_sanitario.pdf
- Kieffer, M. (2019). *El riesgo laboral y las competencias profesionales en personal de laboratorio del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38682/KIEFFER_MK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38682>
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, vol. 9, 297- 308.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, vol. 1, 1297-1349.
- Luceño, L. (2008). Estrés laboral. *eduPsykhé*, 7 (2), 107-109.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EstresLaboral-2800120.pdf>
- Luceño, L. (2008). Un instrumento de evaluación de riesgo psicosociales en el entorno laboral, El cuestionario Decore. *eduPsykhé*, 7 (2), 131-153. <file:///C:/Users/User/Downloads/2800125.pdf>

- Llanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3315/Llanos_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C. (1976): Burn-out. *Human Behaviour*, 5(9),16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986).The Maslach Burnout Inventory. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987)
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI.Inventario “Bournot” de Maslach. Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial. Manual. TEA Ediciones.
- Masluk, B. (2016). Dificultades y comorbilidad en el Diagnóstico de Burnout. El aspecto legal de su reconocimiento. *Paper*, 17° Congreso Virtual de Psiquiatría 2016
- Matteson, M. & Ivancevich, J. (1987). Controlling Work Stress: Effective resource and Management Strategies. Jossey- Bass.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Mingote, J. (1998). Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. *Formación médica continuada*, 5(8), 493.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Editorial Paraninfo.
- Montero, C.; Fernández, M.; Cáceres, E.; Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera

ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 27(4), pp. 586-594.

Moreno, B. y Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), p. 38-56.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo* - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT.

Leka, S.; Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Institute of Work, Health & Organisations. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ortega, J. y Quispe, D. (2016). *Estrés Laboral, Satisfacción Laboral Y Bienestar Psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editorial Comercializadora Cartolan Eirl.

Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e investigación en psicología*, 9(1), 27-34.

Paris, L. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la salud*. Universidad Abierta Interamericana. Editorial Teseo.

- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Editorial Eudema.
- Pose, G. (2005). *Estrés En La Evaluación Institucional*.
<https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>
- Ramos, F. (1999). *El Síndrome de Burnout*. Editorial Klinik, S.L.
- Remuzgo, D. (2018). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20493/remuzgo_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, M.; Godoy, C. y Sánchez, J. (2011). Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *Anales de Psicología*, 27(1), 71-79.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16717018009.pdf>
- Rodríguez, A. (2014). *Nivel de satisfacción de los asesores administrativos de una institución financiera de la república de Guatemala* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
- Salazar, R.; Girón, S.; Solano, A.; y Torres, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandín, B. (2003). El estrés. Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-171. file:///C:/Users/User/Downloads/131.pdf
- Van Stolk, C.; Staetsky, L.; Hassan, E. y Woo, C. (2012). *Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*. European Agency for Safety and Health at Work. file:///C:/Users/User/Downloads/esener-psychosocial-risks.pdf
- Vauro, M. (2015). *El estado del contrato psicológico y su relación con la calidad de vida laboral en profesionales de la salud pública de Chile* [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/124234/DPSA_VauroDesiderioMirianRossana_Tesis.pdf;jsessionid=C20C00E202BBBF8967D1284AAB2A3CFF?sequence=1

ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N° 420 -2019-D-FCS-UDH

Huánuco, 24 de Abril del 2019

VISTO, la solicitud N° 252-19 de fecha 11/ABR/19 presentado por doña **Ana Teresa MEDINA MENDOZA**, alumna de la Escuela Académica Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud, en la que solicita Aprobación del Proyecto de Investigación titulado: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO ENEL SAC, LIMA, 2018"**;

CONSIDERANDO:

Que, la recurrente ha cumplido con presentar la documentación exigida por la Comisión de Grado y Títulos de la Escuela Académica Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias de Salud, para ejecutar la Tesis de Investigación conducente al Título Profesional;

Que, con Resolución N° 1735-18-D-FCS-UDH de fecha 02-11-18 se designa como Jurados revisores a la DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS, MG, BEATRIZ JARAMILLO COZ Y MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAIZONA encargados para la Revisión del Proyecto de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad de Huánuco;

Que, la Comisión de Revisión ha emitido la opinión sin observación alguna, recepcionado con fecha 11. 04.19, por lo que se debe expedir la Resolución de aprobación, solicitada por la recurrente;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 665-16-R-UDH del 25/AGO/16;

SE RESUELVE

Artículo Primero.- APROBAR el Proyecto de Investigación titulado: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO ENEL SAC, LIMA, 2018"** presentado por doña **Ana Teresa MEDINA MENDOZA**, alumna de la Escuela Académica Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud.




Artículo Segundo.- Disponer que la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud, registre el Proyecto de Investigación arriba indicado en el Libro correspondiente.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

Dr. José R. Medina Sandoval
C.E.S.A.H.A.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Distribución: Exp. Grad./Interesada/EAP. Psic./Archivo/JPZ./gtc.

Anexo 2. Resolución de nombramiento de asesor

 <p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD RESOLUCION N° 1161-2018-D-FCS-UDH Huánuco, 17 de Agosto del 2018</p> <p>VISTO, el expediente con Registro N° 800-2018 de fecha 30/JUL/18, presentado por doña Ana Teresa MEDINA MENDOZA estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología quien solicita cambio de Asesor para el Proyecto de Investigación Titulado: "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO ENEL SAC, LIMA, 2018";</p> <p>CONSIDERANDO:</p> <p>Que, según el Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud, en su Capítulo II, del Trabajo de Investigación o Tesis, Artículos 27° y 28° estipula que el interesado deberá solicitar asesor para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA, el cual será nombrado por la Facultad en Coordinación con la Escuela Académico Profesional de Psicología, y a propuesta del o la interesado (a), y;</p> <p>Que, con Resolución N° 1220-16-D-FCS-UDH de fecha 02/SET/16 se designó como asesora a la DRA. FRANCISCA AMARILIS DOMINGUEZ PALPA quien en la actualidad no mantiene vínculo laboral con nuestra Institución, por lo que deviene declarar procedente lo solicitado;</p> <p>Que, según Oficio N° 303-2018-C.A/PAPSIC/UDH-HCO de fecha 01/AGO/18, la Coordinadora Académica de la Escuela Académico Profesional de Psicología, acepta lo solicitado por la recurrente, y propone como nueva Asesora a la DRA. MARIBEL SELMA CHAMORRO GUERRA.</p> <p>Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 665-2016-R-UDH de fecha 25/AGO/16;</p> <p>SE RESUELVE:</p> <p>Artículo Único: DESIGNAR como nueva ASESORA a la DRA. MARIBEL SELMA CHAMORRO GUERRA en el contenido del Proyecto de Investigación Titulado: "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO ENEL SAC, LIMA, 2018"; presentado por doña Ana Teresa MEDINA MENDOZA alumna de la Escuela Académico Profesional de Psicología, para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.</p> <p>Tanto la Docente Asesora y la alumna, se sobre entiende que se ajustarán a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco.</p> <p>REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.</p> <p> DRA. MARIBEL SELMA CHAMORRO GUERRA DEANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</p> <p>Distribución: E.A.PPsic./Exp. Grad./ Interesada/Asesora/Archivo/IPZ/gtc.</p> <p></p>

Anexo 3. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Estrés y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018	<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Qué relación existe entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> <u>Problema Específico 1</u> ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018?</p> <p><u>Problema Específico 2</u> ¿Qué relación existe entre la despersionalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018?</p> <p><u>Problema Específico 3</u> ¿Qué relación existe entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C.-Lima, 2018?</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> <u>Objetivo Específico 1</u> Precisar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018?</p> <p><u>Objetivo Específico 2</u> Establecer la relación entre la despersionalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p> <p><u>Objetivo Específico 3</u> Determinar relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Existe relación entre el nivel de Estrés y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> <u>Hipótesis Específica 1</u> Existe relación entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p> <p><u>Hipótesis Específica 2</u> Existe relación entre la despersionalización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p> <p><u>Hipótesis Específica 3</u> Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Grupo empresarial ENEL S.A.C.- Lima, 2018</p>	<p><u>V1: ESTRES</u> Es un fenómeno que puede aparecer en cualquier ámbito de la vida, es producto de las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, en ocasiones puede ser de corta duración o a veces la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral. (Paris, 2015, p. 45)</p> <p><u>INDICADORES</u> Nivel de agotamiento Sobre carga laboral Capacidad de respuesta Competencia social Sensibilidad humana <u>Escala de medición:</u> Alto Medio Bajo</p> <p><u>V2: SATISFACCIÓN LABORAL</u> Según Palma (1999) es una variable entendida como la actitud hacia el trabajo, lo que resulta de gran importancia por la caracterización de factores generales y específicos que se derivan</p> <p><u>INDICADORES</u> Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad. Relaciones sociales Condiciones físicas Beneficios laborales y remunerativos Políticas administrativas <u>Escala de medición:</u> Alto Medio Bajo</p>	<p><u>TIPO</u> Cuantitativo observacional</p> <p><u>MÉTODO</u> Correlacional</p> <p><u>NIVEL</u> Descriptivo</p>	<p><u>POBLACION</u> La población objeto de estudio estará constituida por todos los trabajadores del Grupo Empresarial ENEL SAC Lima 2018</p> <p><u>MUESTRA</u> La muestra es la misma que la población por ser mínima y probabilística.</p>	<p><u>TÉCNICAS</u> La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Son las herramientas que se manipulan para obtener información y para llevar a cabo las observaciones de una investigación o estudio determinado</p> <p><u>INSTRUMENTOS</u> <u>V1:</u> Maslach Burnout Inventory General Survey</p> <p><u>V2:</u> Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC.)</p>

Anexo 4. Consentimiento informado

Acta de Consentimiento Informado

Se me ha invitado a participar del estudio de investigación: Estrés y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa ENEL S.A.C. Lima 2018, con la finalidad de describir los hallazgos que se encuentren por medio de la observación, aplicándome las pruebas psicométricas que se necesiten, asimismo tengo derecho de retirarme en cualquier momento del estudio, derecho a conocer los resultados del mismo, así como a la confidencialidad.

Revisando el documento, comprendo todo su contenido y la importancia de hacer constar mi consentimiento, por lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo,

.....Identificado con DNI..... de nacionalidad..... en..... en....., consiento en participar en la investigación en mención.

Firma

Anexo 5. Ilustraciones







Anexo 6. Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (MBI)

Edad: años.

Fecha:.....

Tiempo de Servicio:.....

Examinador:.....

Estado Civil:

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Soltero(a) (....) | 2. Casado (a) (....) |
| 3. Conviviente(a) (....) | 4. Separado(a) (....) |

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0=Nunca.
- 1= Pocas Veces Al Año O Menos.
- 2= Una Vez Al Mes O Menos.
- 3= Unas Pocas Veces Al Mes.
- 4= Una Vez A La Semana.
- 5= Pocas Veces A La Semana.
- 6= Todos Los Días.

N°	Pregunta	Opción
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos	
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida 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 esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos	
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 padres me culpan de alguno de sus problemas	

Escala de Opiniones SL-SPC (Satisfacción Laboral)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
DE ACUERDO A
INDECISO I
EN DESACUERDO D
TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 7- Juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Desarrollo personal								
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional	X		X		X		
2	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	X		X		X		
3	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	X		X		X		
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X		
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño de tareas								
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
9	Las tareas que realizo les percibo como algo sin importancia	X		X		X		
10	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relación con la autoridad								
12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	X		X		X		
13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	X		X		X		
14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales								
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		

29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias	X	X	X	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Santas Basilio Kathleen
 DNI: 48.544.445

Especialidad del validador: Maestría en Investigación y Docencia Superior

...01...de...09...del 20...20

- ¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Kathleen

 Kathleen Santos Basilio
 PSICÓLOGA
 Firma del **Expediente** Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	X		X		X		
4	Trabajar directamente con las personas me produce estrés	X		X		X		
5	Creo que trabajo demasiado	X		X		X		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	X		X		X		
8	Siento que trabajar todo el día con la gente supone un gran esfuerzo y me cansa	X		X		X		
9	Me siento acabado(a) en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSION 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que estoy tratando a algunos colegas como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	X		X		X		
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	No me preocupa realmente lo que le ocurra a mis colegas	X		X		X		
14	Creo que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Dimensión 3: Realización personal		SI	No	SI	No	SI	No
15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas	X		X		X	
16	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas	X		X		X	
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas	X		X		X	
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X	
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas.	X		X		X	
20	Me siento motivado(a) después de trabajar en contacto con las personas	X		X		X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X	
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

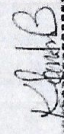
Apellidos y nombres del juez validador: Psic. Kathleen Santos Basilio DNI: 48554445

Especialidad del validador: Maestra en Investigación y Docencia Superior

... de ... del 2020

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Psicológa
 C.P.R. 2216
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	/		/		/		
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	/		/		/		
4	Trabajar directamente con las personas me produce estrés	/		/		/		
5	Creo que trabajo demasiado	/		/		/		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	/		/		/		
7	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	/		/		/		
8	Siento que trabajar todo el día con la gente supone un gran esfuerzo y me cansa	/		/		/		
9	Me siento acabado(a) en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Creo que estoy tratando a algunos colegas como si fueran objetos impersonales	/		/		/		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	/		/		/		
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	/		/		/		
13	No me preocupa realmente lo que le ocurra a mis colegas	/		/		/		
14	Creo que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas	/		/		/		

Dimensión 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No
15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas	1		1			
16	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas	1		1			
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas	1		1			
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1		1			
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas	1		1			
20	Me siento motivado(a) después de trabajar en contacto con las personas	1		1			
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1		1			
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	1		1			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Psic. Karen Jeannette Kieffer Montoya DNI: 07486924

Especialidad del validador: Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud

..... de del 20.20



Mg. Karen J. Kieffer Montoya
Psicóloga
Firma del Equipo Validante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo personal							
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional	/		/		/		
2	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	/		/		/		
3	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	/		/		/		
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	/		/		/		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.	/		/		/		
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de tareas	SI	No	SI	No	SI	No	
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	/		/		/		
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	/		/		/		
9	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/		/		/		
10	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Relación con la autoridad	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	/		/		/		
13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	/		/		/		
14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales							
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para	/		/		/		

28	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias	1	1	1	1	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Bic. Karen Jeannette Kieffer Montoya

DNI: 02.48.69.24

Especialidad del Pfo. en Gestión de los Servicios de la Salud.
validador:

01 de 09 del 2020



Mg. Karen J. Kieffer Montoya
PSE/PSA
Firma del Equipo Evaluante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo personal							
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional	✓		✓		✓		
2	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓		✓		✓		
3	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
9	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
10	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	✓		✓		✓		
13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales							
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para	✓		✓		✓		

	desempeñar mis funciones.								
16	Me agrada trabajar con mis compañeros	7	7	7	7	7	7	7	7
17	Prefero tomar distancia con las personas que trabajo	7	7	7	7	7	7	7	7
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	7	7	7	7	7	7	7	7
	DIMENSIÓN 5: Condiciones físicas								
19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales	7	7	7	7	7	7	7	7
20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	7	7	7	7	7	7	7	7
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable	7	7	7	7	7	7	7	7
22	El ambiente donde laboro es incómodo	7	7	7	7	7	7	7	7
	DIMENSIÓN 6: Beneficios laborales y remunerativos								
23	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo	7	7	7	7	7	7	7	7
24	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	7	7	7	7	7	7	7	7
25	felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	7	7	7	7	7	7	7	7
	DIMENSIÓN 7: Políticas administrativas								
26	Siento que recibo maltrato de parte de la institución	7	7	7	7	7	7	7	7
27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	7	7	7	7	7	7	7	7

28	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Psic. Victoria Hermininda Alvarez Martínez

DNI: 88022214

Especialidad del validador: Psic. M. Gestión de los Servicios de la Salud

01 de 09 del 2020

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Victoria Hermininda Alvarez Martínez
 Psic. 5271
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	✓		✓		✓		
4	Trabajar directamente con las personas me produce estrés	✓		✓		✓		
5	Creo que trabajo demasiado	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar todo el día con la gente supone un gran esfuerzo y me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento acabado(a) en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización							
10	Creo que estoy tratando a algunos colegas como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	✓		✓		✓		
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	No me preocupa realmente lo que le ocurra a mis colegas	✓		✓		✓		
14	Creo que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		

Anexo 8 Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	d1	Número	8	2	AGOTAMIENT...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	d2	Número	8	2	DESPERSONA...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	d3	Número	8	2	REALIZACION ...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	t	Número	8	2	NIVEL DE EST...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p1	Número	8	2	p1	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p2	Número	8	2	p2	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p3	Número	8	2	p3	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p6	Número	8	2	p6	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p8	Número	8	2	p8	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	p13	Número	8	2	p13	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p14	Número	8	2	p14	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p16	Número	8	2	p16	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p20	Número	8	2	p20	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p5	Número	8	2	p5	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p10	Número	8	2	p10	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	p11	Número	8	2	p11	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p15	Número	8	2	p15	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p22	Número	8	2	p22	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	p4	Número	8	2	p4	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	p7	Número	8	2	p7	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	p9	Número	8	2	p9	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	p12	Número	8	2	p12	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	p17	Número	8	2	p17	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	p18	Número	8	2	p18	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	p19	Número	8	2	p19	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	p21	Número	8	2	p21	{,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

	d1	d2	d3	t	p1	p2	p3	p6	p8	p13	p14	p16	p20	p5	p10		
1		Alto	Bajo	Medio	Todos los ...	Una vez a l...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas vez a...	Unas vez a...	Unas poca...	Pocas vec...	Unas vez a...	Nunca	Unas poca...	Todc	
2		Medio	Alto	Medio	Medio	Pocas vec...	Pocas vec...	Una vez a l...	Unas poca...	Nunca	Unas vez a...	Nunca	Nunca	Nunca	Pocas vec...	Poc	
3		Medio	Alto	Medio	Medio	Pocas vec...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas poca...	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Pocas vec...	Poc
4		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Unas vez a...	Unas poca...	Unas vez a...	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Todos los ...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
5		Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Unas vez a...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas vez a...	Unas poca...	Nunca	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Nunca	
6		Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Unas poca...	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas vez a...	Pocas vec...	Nunca	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
7		Medio	Medio	Alto	Medio	Unas poca...	Todos los ...	Unas poca...	Unas poca...	Unas poca...	Pocas vec...	Una vez a l...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Unas poca...	
8		Bajo	Medio	Alto	Medio	Unas poca...	Unas poca...	Unas poca...	Todos los ...	Unas poca...	Nunca	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
9		Medio	Medio	Alto	Medio	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas vez a...	Unas poca...	Pocas vec...	Pocas vec...	Todos los ...	Unas vez a...	Nunca	Nunca	Nunca	
10		Medio	Bajo	Medio	Medio	Unas poca...	Todos los ...	Unas poca...	Una vez a l...	Unas poca...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	
11		Medio	Medio	Medio	Medio	Unas poca...	Todos los ...	Una vez a l...	Pocas vec...	Todos los ...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Unas vez a...	Nunca	Pocas vec...	Unas
12		Medio	Medio	Medio	Medio	Pocas vec...	Pocas vec...	Pocas vec...	Unas poca...	Todos los ...	Pocas vec...	Pocas vec...	Pocas vec...	Unas poca...	Nunca	Nunca	Poc
13		Alto	Alto	Bajo	Alto	Todos los ...	Todos los ...	Pocas vec...	Todos los ...	Todos los ...	Unas poca...	Todos los ...	Pocas vec...	Todos los ...	Nunca	Pocas vec...	Todc
14		Medio	Alto	Bajo	Medio	Unas poca...	Pocas vec...	Todos los ...	Unas poca...	Unas poca...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Una vez a l...	Poc
15		Alto	Medio	Alto	Alto	Una vez a l...	Pocas vec...	Una vez a l...	Una vez a l...	Todos los ...	Unas poca...	Pocas vec...	Todos los ...	Todos los ...	Nunca	Una vez a l...	Unas
16		Alto	Medio	Medio	Alto	Pocas vec...	Todos los ...	Pocas vec...	Una vez a l...	Una vez a l...	Todos los ...	Todos los ...	Todos los ...	Pocas vec...	Nunca	Unas vez a...	Poc
17		Alto	Medio	Medio	Alto	Una vez a l...	Pocas vec...	Pocas vec...	Una vez a l...	Todos los ...	Todos los ...	Pocas vec...	Todos los ...	Pocas vec...	Nunca	Una vez a l...	
18		Medio	Medio	Medio	Medio	Unas poca...	Una vez a l...	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas vez a...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Pocas vec...	
19		Medio	Alto	Bajo	Medio	Todos los ...	Una vez a l...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas vez a...	Unas vez a...	Unas poca...	Pocas vec...	Unas vez a...	Nunca	Unas poca...	Todc
20		Medio	Alto	Medio	Medio	Pocas vec...	Pocas vec...	Una vez a l...	Unas vez a...	Unas poca...	Nunca	Unas vez a...	Nunca	Nunca	Nunca	Pocas vec...	Poc
21		Medio	Alto	Medio	Medio	Pocas vec...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas poca...	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas poca...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Pocas vec...	Poc
22		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Unas vez a...	Unas poca...	Unas vez a...	Pocas vec...	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Todos los ...	Nunca	Nunca	Nunca	
23		Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Unas vez a...	Una vez a l...	Unas poca...	Unas vez a...	Unas poca...	Nunca	Pocas vec...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Nunca	
24		Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Unas poca...	Una vez a l...	Pocas vec...	Unas vez a...	Pocas vec...	Nunca	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
25		Medio	Medio	Alto	Medio	Unas poca...	Todos los ...	Unas poca...	Unas poca...	Unas poca...	Pocas vec...	Una vez a l...	Pocas vec...	Nunca	Nunca	Unas poca...	

Anexo 9 Carta de Autorización



CARTA N°032-2018/OM/GG

A : ANA TERESA MEDINA MENDOZA

DE : SILVIA GÓNZALES SANDOVAL
Gerente General

ASUNTO : APROBACIÓN DE SOLICITUD PARA AUTORIZACIÓN DE ACCESO A EVALUACIÓN A LOS TRABAJADORES Y BASE DE DATOS DE EMPRESA ENEL S.A.C.

REFERENCIA: CARTA EXTERNA

FECHA : Santiago de Surco, 20 de agosto del 2018

Mediante el presente me dirijo a usted, en referencia al asunto para brindarle la autorización necesaria para que disponga de todos los accesos para evaluar a los trabajadores y la base de datos de la empresa ENEL S.A.C., únicamente para temas académicos.

Habiendo usted expuesto que la información es requerida para la elaboración de su trabajo de tesis podrá disponer de la información las 24 horas del día.

Me despido gentilmente y le deseo los mejores éxitos.

Atentamente



SILVIA GÓNZALES SANDOVAL
GERENTE GENERAL

Anexo 10 Instrumentos aplicados

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

1	Nunca
2	Pocas veces al año
3	Una vez al mes
4	Pocas veces al mes
5	Hasta 3 veces a la semana
6	Todos los días

<input type="checkbox"/>	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Me siento fingido cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	4. Comprendo fácilmente cómo se siente la gente.	1	2	3	4	5	X
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	7. Trabajo eficazmente los problemas de la gente.	1	2	3	4	5	X
<input checked="" type="checkbox"/>	8. Me siento hastiado por mi trabajo.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	9. Trabajo que influye positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	1	2	3	4	5	X
<input checked="" type="checkbox"/>	10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	11. Me presiono el hecho de que este trabajo me condicione emocionalmente.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	12. Me siento muy activo.	1	2	3	4	5	X
<input checked="" type="checkbox"/>	13. Me siento frustrado en mi trabajo.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	14. Creo que estoy trabajando demasiado.	1	2	3	X	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	15. Realmente no me prestara lo que se merece a la gente.	X	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros.	1	2	3	4	X	6
<input type="checkbox"/>	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4	5	X
<input type="checkbox"/>	19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.	1	2	3	4	5	X
<input checked="" type="checkbox"/>	20. Me siento acabado.	X	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	2	3	4	X	6
<input checked="" type="checkbox"/>	22. Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas.	X	2	3	4	5	6

Cansancio Emocional: 12 ⇒ Bajo

Despersonalización: 5 ⇒ Bajo

Realización Personal: 46 ⇒ Alto

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo: Obras Eléctricas Cargo que ocupa: Inspector Fecha: 15/08/2016

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X				
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					X
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X				
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5. Me siento mal con lo que gano.					X
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					X
7. Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	X				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X				
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					X
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12. Me disgusta mi horario.	X				
13. Las tareas que realizo les percibo como algo sin importancia.					X
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X				
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X				
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	X				
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				X	
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22. Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X				
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					X
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26. Me gusta la actividad que realizo.	X				
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X				

Nivel de Satisfacción: Muy Satisfecho

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre: Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo: *Alumbrado Público* Cargo que ocupa: *Ingeniero Alumbrado* Fecha: *15/08/2018*

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X				
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				X	
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.		X			
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5. Me siento mal con lo que gano.					X
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					X
7. Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	X				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X				
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					X
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12. Me disgusta mi horario.					X
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X				
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	X				
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22. Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X				
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				X	
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26. Me gusta la actividad que realizo.	X				
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X				

Nivel de Satisfacción: *Muy Satisfecho*

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

1	Nunca
2	Pocas veces al año
3	Una vez al mes
4	Pocas veces al mes
5	Hasta 3 veces a la semana
6	Todos los días

- | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| ✦ | 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | 1 | 2 | ✦ | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ✦ | 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 1 | ✦ | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✦ | 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | 1 | ✦ | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 4. Comprendo fácilmente cómo se siente la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✓ | 5. Cuido que trate a algunas personas como si fueran objetos impersonales. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✦ | 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 7. Trato muy eficazmente los problemas de la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✦ | 8. Me siento hastiado por mi trabajo. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✓ | 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✓ | 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me emborrona emocionalmente. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 12. Me siento muy activo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✦ | 13. Me siento frustrado con mi trabajo. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✦ | 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✓ | 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a la gente. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| ✦ | 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| - | 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| - | 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✦ | 20. Me siento acabado. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| - | 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ✦ | 6 |
| ✓ | 22. Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas. | ✦ | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

Caroncio emocional: 13 ⇒ Bajo

Despersonalización: 5 ⇒ Bajo

Realización Personal: 48 ⇒ Alto

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Cardillo (SL-SPC)

Apellido, No Femenino

Área de trabajo: PLANIFICACIÓN TÉCNICA Cargo que ocupa: COORDINADOR BASEA TEANSION Fecha: 15/08/2018

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X				
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					X
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X				
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5. Me siento mal con lo que gano.					X
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					X
7. Me siento útil con la labor que realizo.					X
8. El ambiente donde trabajo es cómodo.	X				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X				
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					X
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12. Me disgusta mi horario.					X
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X				
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	X				
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22. Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X				
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					X
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26. Me gusta la actividad que realizo.	X				
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X				

Nivel de Satisfacción: Muy Satisfecho

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

1	Nunca
2	Pocas veces al año
3	Una vez al mes
4	Pocas veces al mes
5	Hasta 3 veces a la semana
6	Todos los días

- ★ 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 1 2 3 5 6
- ★ 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. 1 3 4 5 6
- ★ 3. Me siento fingido cuando me levanto por la mañana o cuando voy a trabajar. 1 3 4 5 6
- 4. Comprendo fácilmente cómo se siente la gente. 1 2 3 4 5 6
- ✓ 5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales. 2 3 4 5 6
- ★ 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. 1 3 4 5 6
- 7. Uno muy eficazmente los problemas de la gente. 1 2 3 4 5 6
- ★ 8. Me siento hastiado por mi trabajo. 2 3 4 5 6
- 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. 1 2 3 4 5 6
- ✓ 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. 2 3 4 5 6
- ✓ 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me empuje emocionalmente. 2 3 4 5 6
- 12. Me siento muy activo. 1 2 3 4 5 6
- ★ 13. Me siento frustrado en mi trabajo. 2 3 4 5 6
- ★ 14. Creo que estoy trabajando demasiado. 1 3 4 5 6
- ✓ 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a la gente. 2 3 4 5 6
- ★ 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. 2 3 4 5 6
- 17. Puedo estar fácilmente decepcionado o herido por mis compañeros. 1 2 3 4 5 6
- 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros. 1 2 3 4 5 6
- 19. He conseguido muchas cosas buenas en mi trabajo. 1 2 3 4 5 6
- ★ 20. Me siento acabado. 2 3 4 5 6
- 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. 1 2 3 4 5 6
- ✓ 22. Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas. 2 3 4 5 6

Comunicación Emocional: 16 ⇒ Bajo

Despersonalización: 5 ⇒ Bajo

Realización Personal: 48 ⇒ Alto

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

1	Nunca
2	Pocas veces al año
3	Una vez al mes
4	Pocas veces al mes
5	Hasta 3 veces a la semana
6	Todos los días

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| * 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana o tengo que ir a trabajar. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 4. Comprendo fácilmente cómo se siente la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 5. Creo que trabajo algunas personas como si fueran objetos impersonales. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 7. Trabajo eficientemente los problemas de la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| * 8. Me siento hastiado por mi trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 9. Creo que trabajo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ✓ 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 12. Me siento muy activo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| * 13. Me siento frustrado en mi trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ✓ 15. Realmente recomiendo lo que le ocurre a la gente. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera cálida con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| - 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| - 19. He conseguido muchas cosas nuevas en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| + 20. Me siento acabado. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 22. Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Comunicación Emocional: 9 ⇒ Bajo

Despersonalización: 5 ⇒ Bajo

Realización Personal: 48 ⇒ Alto

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

1	Nunca
2	Pocas veces al año
3	Una vez al mes
4	Pocas veces al mes
5	Hasta 3 veces a la semana
6	Todos los días

- | | | | | | | | |
|-------|--|---|---|---|---|---|---|
| * 1. | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | 1 | X | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 2. | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 1 | 2 | X | 4 | 5 | 6 |
| * 3. | Me siento fatigado o cansado más a menudo por la mañana y tengo que ir a trabajar. | 1 | 2 | 3 | X | 5 | 6 |
| - 4. | Comprendo fácilmente cómo se siente la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 5. | Creo que tanto algunas personas como si fueran objetos impersonales. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 6. | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | 1 | X | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 7. | Intento evitar enfrentarme los problemas de la gente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| * 8. | Me siento hastiado por mi trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 9. | Creo que me miro positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 10. | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ✓ 11. | Me preocupa el exceso de que este trabajo me interfiera emocionalmente. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 12. | Me siento muy activo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| * 13. | Me siento frustrado en mi trabajo. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 14. | Creo que estoy trabajando demasiado. | 1 | X | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ✓ 15. | Realmente me he preocupado que le ocurra a la gente. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| * 16. | Trabajar directamente con personas me produce estrés. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 17. | Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| - 18. | Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| - 19. | He conseguido muchas cosas antes en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| * 20. | Me siento acabado. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - 21. | En mi trabajo tengo los problemas emocionales con mucha calma. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | X |
| ✓ 22. | Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas. | X | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Cansancio Emocional: 17 ⇒ Bajo
 Despersonalización: 5 ⇒ Bajo
 Realización Personal: 46 ⇒ Alto

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre: : Masculino Femenino

Área de trabajo: Cables y Cargo que ocupa: Operador Fecha: 15/08/2018
Reconexión de campo

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X				
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					X
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X				
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5. Me siento mal con lo que gano.					X
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					X
7. Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	X				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X				
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					X
11. Prefiero tener distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12. Me disgusta mi horario.	X				
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X				
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X				
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	X				
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22. Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X				
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				X	
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26. Me gusta la actividad que realizo.	X				
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X				

Nivel de Satisfacción: Muy Satisfecho