



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA
ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de
un hospital del Callao, 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: García Garcilazo, Debora Nicoll

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7904-596X>

Asesor: Dr. Reyes Callahuacho, David Tito

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7424-9261>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Debora Nicoll García Garcilazo, egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024” Asesorada por el docente: Dr. David Tito, Reyes Callahuacho. DNI 72649471 ORCID 0000-0002-7904-596X, tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código oid:14912:470639484 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

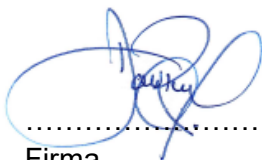
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor

Debora Nicoll García Garcilazo
 DNI: 7276497471



.....
 Firma

David Tito Reyes Callahuacho
 DNI: 08130324.

Lima, 18 de julio de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

El porcentaje de similitud superior al permitido se debe a:

- Texto correspondiente a portada, índice y títulos de primer nivel pues corresponden al formato propio de la Escuela para presentación de las tesis.
- Palabras de uso común como constructos psicológicos, nombres de instrumentos de medición y nombres de tipo, nivel, diseño y estadísticos, pues son elementos obligatorios a indicar para todas las tesis.

Dedicatoria

En honor a Dios, mi Señor y Salvador. ¡A él sea la Gloria!

“Porque él da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia.” Proverbios 2:6

Agradecimiento

A mis queridos padres, que me han permitido alcanzar mis sueños e inspiraciones académicas. También a las personas que llegaron a mi vida y que amo profundamente. Y a mi asesor, por su paciencia y orientación experta.

Índice

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice	5
Índice de tablas	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivo de la investigación	14
1.3.1. General	14
1.3.2. Específicos	15
1.4. Justificación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Practica	16
1.5. Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18

2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Formulación de hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general	31
2.3.2. Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	32
3.1. Método de investigación	32
3.2. Enfoque de la investigación	32
3.3. Tipo de investigación	32
3.4. Diseño de investigación	33
3.5. Población, muestra y muestreo	33
3.6. Variables y operacionalización	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1. Técnica	37
3.7.2. Descripción de instrumentos	37
3.7.3. Validación	39
3.7.4. Confiabilidad	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	59
ANEXOS	69

Índice de tablas

	pag	
Tabla 1	Escala de Estrés Laboral de la OMS-OIT	35
Tabla 2	Escala de Bienestar Psicológico de Ryff	36
Tabla 3	Baremo de la Escala de estrés laboral	37
Tabla 4	Baremo de la Escala Bienestar psicológico	38
Tabla 5	Edad de los trabajadores administradores en un hospital del Callao	43
Tabla 6	Sexo de los trabajadores administrativos en un hospital del Callao	43
Tabla 7	Distribución de las frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones	44
Tabla 8	Distribución de las frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones	44
Tabla 9	Prueba de normalidad para las variables estrés laboral y bienestar psicológico	45
Tabla 10	Correlación Estrés laboral y Bienestar psicológico	46
Tabla 11	Correlación Estrés laboral y Autoaceptación	47
Tabla 12	Correlación Estrés laboral y Relaciones positivas	48
Tabla 13	Correlación Estrés laboral y Autonomía	48
Tabla 14	Correlación Estrés laboral y Dominio del entorno	49
Tabla 15	Correlación Estrés laboral y Propósito en la vida	49
Tabla 16	Correlación Estrés laboral y Crecimiento personal	50

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental y transversal. Se realizó con una muestra de 168, a quienes se le aplicó la escala de estrés laboral de la OMS-OIT y la escala de bienestar psicológico (EBP) de Ryff, el análisis estadístico se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que existe relación ($\rho = -.192^*$; $p < 0.05$) entre las variables estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024. Lo que demuestra que un mayor grado de estrés laboral implica menor grado de bienestar psicológico. Este hallazgo sugiere que el estrés laboral puede ejercer un impacto negativo en los empleados.

Palabras clave: Estrés Laboral, Bienestar Psicológico, Trabajadores de salud,.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between occupational stress and psychological well-being among administrative workers at a hospital in Callao, 2024. The study employed a quantitative approach, basic type, correlational level, and non-experimental, cross-sectional design. A sample of 168 participants was surveyed using the WHO-ILO Occupational Stress Scale and Ryff's Psychological Well-being Scale (PWS). Statistical analysis was performed using Spearman's correlation coefficient. The results showed a significant relationship ($\rho = -.192^*$; $p < 0.05$) between occupational stress and psychological well-being among administrative workers at a hospital in Callao, 2024. This finding demonstrates that higher levels of occupational stress imply lower levels of psychological well-being. This result suggests that occupational stress can have a negative impact on employees.

Keywords: Occupational Stress, Psychological Well-being, Workers of health.

Introducción

En la actualidad, el estrés laboral se ha convertido en un síndrome prevalente en el ámbito profesional, debido fundamentalmente a la creciente demanda de productividad y el ritmo acelerado de la vida moderna. Esta realidad es compartida por muchos países en todo el mundo. Aunque algunas personas no experimentan directamente las presiones del trabajo en una entidad, es importante reconocer la magnitud de la responsabilidad que conlleva. Muchos trabajadores se esfuerzan por dar lo mejor de sí, impulsados por necesidades personales y profesionales. Sin embargo, a menudo enfrentan desafíos significativos, como frustraciones en el trabajo, conflictos con colegas, críticas de superiores o la carga adicional de responsabilidades familiares. Además, cuando el ambiente laboral carece de recursos esenciales para realizar las tareas requeridas, es probable que se genere estrés en los trabajadores, afectando su desempeño laboral y su bienestar psicológico.

En este contexto, el primer capítulo de la presente investigación busca abordar la problemática del estrés laboral y su impacto en el bienestar psicológico, asimismo, los problemas específicos, los objetivos principales del estudio, la justificación teórica, metodológica y práctica en el que se haya llegado. El segundo capítulo está dedicado a conocer las principales teorías y modelos del Estrés Laboral y Bienestar psicológico brindando sustento investigativo, también, se señalarán las hipótesis que son la base fundamental de la investigación. El tercer capítulo tratará de la metodología de dicho estudio, al igual que la identificación de nuestra muestra; asimismo la presentación de los instrumentos y sus respectivas, validez y confiabilidad, el cual le otorga consistencia a la investigación. El cuarto capítulo se mostrarán los resultados estadísticos, al igual que la comprobación de hipótesis y la discusión. Finalmente, el quinto capítulo está dedicado a las conclusiones y recomendaciones, como una ayuda en base a la problemática de dicha investigación.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Uno de los aspectos más importantes del ser humano, es tener un adecuado bienestar psicológico dado que es un componente clave de la salud mental. Esto cobra especial importancia en los trabajadores del área de salud, pues cuando mantienen un estado estable de bienestar psicológico, desarrollan mejor sus habilidades y se encuentran más preparados para enfrentar situaciones estresantes durante la atención y cuidado de los pacientes, reduciendo las complicaciones asociadas a su labor (OMS, 2024).

El bienestar psicológico de los trabajadores de salud puede verse afectado por diversos factores, entre los cuales destacan los horarios prolongados y la alta intensidad de la actividad laboral. Estos horarios extendidos pueden alterar el ciclo regular del sueño, provocando insomnio y un agotamiento de energía que impacta negativamente en el estado de ánimo del personal durante todo el día. Además, las demandas laborales intensas no solo incrementan el estrés, sino que también afectan la calidad de la interacción con los pacientes. Otro factor crítico es la falta de cooperación interpersonal y apoyo social. La ausencia de una red de apoyo entre colegas puede aumentar los niveles de estrés y ansiedad, generando una sensación de aislamiento en el trabajador de salud. Sin el respaldo y la conexión con sus compañeros, el personal puede sentirse más vulnerable y menos capaz de manejar las exigencias emocionales y físicas de su trabajo. Estos factores combinados crean un entorno desafiante que puede deteriorar significativamente el bienestar psicológico de los trabajadores de salud.

En la investigación realizada por Martínez et al. (2019), los resultados revelaron que el 53 % del personal de salud del Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología de La Habana, presentaron bajos niveles de bienestar psicológico y el 23 % niveles medios, siendo la autonomía la dimensión más deteriorada, lo que implica que una disminución de la

satisfacción laboral y sensaciones de agotamiento, lo que reduce la capacidad de mostrar empatía al interactuar con los pacientes. Por otro lado, Begazo (2023) en su trabajo de investigación realizada en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, señala que hasta el 87.3% del personal asistencial tienen bajo bienestar psicológico, siendo el proyecto de vida el área más afectada; esto quiere decir que, los trabajadores muestran una visión limitada para identificar nuevas oportunidades y esta falta de motivación e inspiración no solo afecta el crecimiento personal, sino que también puede incrementar la carga emocional y la frustración en el ámbito laboral.

Por otra parte, el estrés en el lugar de trabajo es uno de los aspectos que más perjudican la salud psicológica de los empleados. Así lo confirma Cano-García et al. (2024), quien en su investigación señala que existe una asociación negativa entre el estrés y el bienestar psicológico en el personal de salud, indicando que a medida que la percepción de estrés laboral aumenta, la sensación de bienestar psicológico disminuye. De igual manera, Hernández (2020) constata en su trabajo de investigación, una correlación baja de tipo inverso entre estrés laboral y bienestar psicológico en el personal de salud, lo que implica que, el estrés prolongado afecta negativamente el bienestar psicológico. En ese sentido, se crea un ciclo en el que el estrés reduce el bienestar psicológico y el bajo bienestar hace que, las personas sean más susceptibles al estrés.

Se ha observado que el personal que trabaja en instituciones de salud, rodeado de pacientes, a menudo se encuentra sobrecargado, lo que puede desencadenar una serie de problemas físicos y psicológicos. Entre estos problemas, destacan las dificultades para conciliar el sueño, dolores de cabeza, falta de energía y tensión muscular, todos ellos relacionados con altos niveles de estrés. Estas repercusiones son no solo desfavorables, sino también dañinas, ya que no solo perjudican la salud y el desarrollo profesional del trabajador, sino que también afectan negativamente su bienestar psicológico (Corral-Vera et al., 2022). Así mismo,

cuando el personal de salud experimenta altos niveles de estrés y bajos niveles de bienestar psicológico, es probable que esto se manifieste en un aumento de la irritabilidad, aislamiento y desconexión con el trabajo, lo que conlleva a un mayor riesgo de conflictos con los compañeros de trabajo y dificultades en la realización de sus tareas laborales, lo que, a su vez afecta negativamente la calidad de la atención que brindan a los pacientes. (Hernández, 2020). Situación que resulta preocupante por el alta de incidencia de estrés en personal de salud, tal como lo reportan Echevarría y Nava (2023), quienes determinaron que el 45.7% un nivel alto; Castillo et al. (2023) que identificaron que el 41.18% de los trabajadores tenían un nivel de estrés medio y el 5.88% un nivel de estrés muy alto. Esto sugiere una necesidad urgente de intervenir para reducir los factores que contribuyen a estos altos niveles de estrés en el entorno hospitalario.

Si el problema persiste, el personal de salud podría experimentar un desequilibrio emocional significativo, manifestado en pensamientos intrusivos, una capacidad limitada para afrontar sus responsabilidades laborales y una creciente insatisfacción en su vida personal. Este deterioro psicológico no solo afecta su bienestar mental, sino que también podría aumentar su vulnerabilidad a diversas físicas, como hipertensión, tensiones musculares y trastornos digestivos, entre otros (Vidal et al., 2024).

Por este motivo, es importante realizar este proyecto de investigación dado que, permite conocer la realidad problemática que viven los trabajadores del área de salud partiendo de cómo se encuentra su bienestar psicológico en medio de su ámbito laboral, puesto que el mayor interés como profesionales de la salud mental es velar y garantizar una buena calidad de vida. Así pues, esta investigación servirá como fuente de información para aquellos que estén motivados en conocer la realidad de los trabajadores de otros centros hospitalarios y estén comprometidos en ejecutar programas diseñados a prevenir y promocionar la salud mental.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. General

- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el bienestar psicológico en trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.

1.3.2. Específicos

- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La tesis se justifica teóricamente al considerar las perspectivas de Matteson e Ivancevich (1987) y Ryff (1989). Según Matteson e Ivancevich, el estrés laboral es un proceso complejo que resulta de la interacción entre factores laborales y subjetivos, y puede disminuir mediante estrategias organizacionales que promuevan el bienestar psicológico de los empleados. Por otro lado, Ryff enfatiza que el bienestar psicológico es un proceso dinámico que requiere cultivar habilidades, relaciones y actitudes positivas. Al entender y desarrollar estas seis dimensiones, los individuos pueden mejorar su calidad de vida y encontrarse en mejores condiciones para enfrentar los estímulos estresores. Por lo tanto, ambas teorías están relacionadas, ya que el estrés laboral puede impactar adversamente el bienestar psicológico,

así mismo, un bajo bienestar psicológico puede aumentar el estrés laboral. Es por ello que dicha investigación nos permitirá conocer la problemática del estrés y su relación con el bienestar psicológico en los empleados del área de salud.

1.4.2. Metodológica

El estudio tiene justificación metodológica gracias a la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados: la escala de estrés laboral de la OMS-OIT y la escala de bienestar psicológico de Ryff, reconocidos en contexto internacional y nacional, permite evaluar de manera fiable el estado laboral, interpersonal e intrapersonal de los trabajadores. Además, los resultados obtenidos podrán ser comparados con otros estudios, contribuyendo así a la realización de futuras investigaciones.

1.4.3. Practica

El estudio tiene una justificación práctica debido a que el bienestar psicológico es un aspecto fundamental para el desarrollo integral de las personas, abarcando no solo la salud emocional sino también su entorno laboral. Por ello, esta investigación puede servir como base sólida para implementar estrategias efectivas que aborden el estrés laboral y promuevan la mejora tanto personal como profesional de los trabajadores, mejorando así su calidad de vida y desempeño laboral.

1.5. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones encontradas en este estudio fue la dificultad para obtener acceso a la información sobre el total de trabajadores administrativos por razones de confidencialidad. Esta situación dificultó la delimitación adecuada de la muestra y pudo haber comprometido, en cierta medida, la representatividad de los resultados. Por tal motivo, se recomienda que

futuras investigaciones gestionen con anticipación acuerdos que permitan obtener estos datos sin inconvenientes.

Asimismo, el estudio no logró contar con todos los participantes esperados, aunque inicialmente se consideró incluir a 194 trabajadores administrativos, solo 168 completaron el cuestionario. Esto ocurrió porque algunos empleados no participaron, posiblemente por falta de tiempo o poco interés. Al haber menos participantes, se redujo la fuerza de los resultados y su capacidad para representar toda la población. Por esta razón, Se sugiere que futuros estudios consideren una muestra más amplia y estrategias para incentivar la participación.

Una de las limitaciones del análisis estadístico fue que la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico resultó ser débil. Esto podría deberse a que existen otros factores que influyen en esa relación. El estudio se centró en relacionar dos variables principales, lo que permitió un estudio más focalizado. Sin embargo, al no considerar otros posibles factores, se limitó la posibilidad de explorar con mayor profundidad su relación. Aun así, este resultado es útil como punto de partida, ya que muestra la necesidad de que futuras investigaciones incluyan más variables, utilicen métodos de análisis más amplios.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Nacional

Altamirano y Mendoza (2021) llevaron a cabo una investigación con el propósito de determinar la relación entre estrés laboral y el bienestar psicológico en trabajadores del sector salud de una institución privada en Lima-Perú. El estudio es cuantitativo, de corte transversal y correlacional con una muestra de 159 trabajadores. Los resultados revelaron una relación estadísticamente significativa e inversa con un valor $\rho = -.638$. Esto indicó que los evaluados tuvieron la predisposición de padecer un mayor nivel de estrés laboral al presentar un bajo nivel de bienestar psicológico.

Ramos (2021) llevó a cabo una investigación para determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en profesionales de salud en un Centro hospitalario en la Ciudad de Tarapoto- Perú. El estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y correlacional con una muestra de 234 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ($\rho = -0.586^{**}$, $p < 0.000$). Por lo tanto, se demostró que, a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, el bienestar psicológico de los trabajadores sanitarios tiende a disminuir.

Salazar (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en el personal asistencial de salud en un Centro hospitalario en Lima- Perú. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo-correlacional de diseño no experimental con una muestra de 159 trabajadores. De acuerdo a los resultados se presenció que a través de la correlación de Spearman se encontró una relación significativa inversa baja y débil con un valor ($r = -.164^{*}$; $p < .05$). Por lo tanto, estos resultados confirmaron

que el estrés laboral tiene un impacto negativo en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de salud.

Chávez (2020) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico del personal Hospitalario en la ciudad de Cajamarca-Perú. Asimismo, el tipo de estudio fue correlacional, de diseño no experimental con una muestra de 154 trabajadores. Los resultados indicaron una relación inversa y significativa, aunque débil, entre las dos variables de estudio ($\rho = -0.176$). En conclusión, estos hallazgos demostraron que, aunque el estrés y el bienestar psicológico están inversamente relacionados, las diferencias entre sexos en los niveles de estrés y bienestar psicológico son relativamente similares.

Herrera (2020) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en el personal del Comité Local de Administración de Salud en la ciudad de Tacna-Perú. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional, el diseño no experimental, tipo transversal – correlacional con una muestra de 100 trabajadores. Los resultados mostraron una relación inversa significativa ($r = -0.560$; $p < 0.05$) entre el estrés laboral y el bienestar psicológico del personal. En conclusión, a medida que aumenta el estrés laboral, el bienestar psicológico tiende a disminuir.

Internacional

Noroña-Salcedo (2023) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital de Especialidades San Juan, Ecuador. El estudio fue de corte transversal, descriptivo y correlacional con una muestra de 51 trabajadores. Los resultados indicaron una correlación negativa de $-0,837$ con una significación estadística dada por valor de $p < 0,01$. El cual se evidenció que a medida que aumentan el estrés laboral disminuye la autopercepción de la salud en el personal.

Cano-García et al. (2024) realizaron una investigación con el propósito de determinar el impacto del estrés laboral sobre el bienestar del personal de salud en Medellín-Colombia. El estudio fue de corte transversal con enfoque cuantitativo y correlacional con una muestra de 129 trabajadores. Los resultados mostraron una asociación negativa ($\rho = -0,213$; $p = 0,000$), es decir, se presentó un agotamiento laboral moderado y un bienestar psicológico bajo en los trabajadores sanitarios.

Díaz et al. (2024) realizaron una investigación con el objetivo evaluar la asociación entre estrés laboral y calidad de vida en enfermeros de una institución prestadora de servicios de salud en la Ciudad de Montería-Colombia. El tipo de estudio fue analítico, de corte transversal con enfoque cuantitativo con una muestra de 129 trabajadores. Los resultados mostraron una asociación negativa entre estrés laboral y calidad de vida ($r = -0,438$, $p < 0,01$) lo que significa que a medida que aumenta el estrés agudo, la calidad de vida tiende a disminuir.

Babapour et al. (2022) realizaron una investigación con el objetivo de explorar el estado del estrés laboral y examinar su relación con la calidad de vida y el comportamiento de cuidado en el personal de enfermería de los Hospitales “Artesh” y “29 Bahman”, en la Ciudad de Tabriz-Irán. El estudio fue de corte transversal con enfoque cuantitativo y correlacional con una muestra de 115 trabajadores. Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa y negativa entre las puntuaciones totales de estrés laboral con la calidad de vida ($r = -0,44$, $p < 0,001$) y las conductas de cuidado ($r = -0,26$, $p < 0,001$), lo que significa que a medida que aumenta el estrés laboral, la calidad de vida tiende a disminuir de manera significativa y a su vez este también afecta en la calidad de atención brindada a los pacientes.

Mendoza (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo en la Ciudad de Guayaquil-Ecuador. El estudio

empleó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional con una muestra de 240 trabajadores. De acuerdo a los resultados se presenció que a través del coeficiente de correlación de Pearson se encontró una relación significativa y moderadamente fuerte de -0.563. Es decir, a medida que el estrés laboral disminuye, la calidad de vida tiende a mejorar de manera notable.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Definición

El estrés laboral es un estado psicológico, caracterizado por reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas; surge cuando las demandas y presiones en el trabajo superan las capacidades y recursos de un trabajador (Patlán, 2019). Sobre ello, Leka et al. (2004), indicó que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades y conocimientos del individuo. Por su parte, Zuñiga (2019), definió el estrés laboral como una respuesta física y emocional generada por las exigencias de productividad dentro de una organización, lo cual, según Mateo (2013), afecta negativamente el desempeño, la salud psicológica y la calidad de vida de los trabajadores. Así pues, Carrasco (2001) definió el estrés laboral como la reacción a una serie de estímulos o situaciones que son desafiantes y/o generan un peligro para el trabajador atentando contra su bienestar.

Además, la personalidad y experiencias previas del individuo pueden influir en su percepción y respuesta al estrés laboral (Teixeira et al., 2016), pues le lleva a pensar que carece de los medios necesarios para enfrentar los desafíos laborales (del Hoyo, 1997). A corto plazo el trabajador puede manejar la tensión, lo que puede tener efectos positivos, como mejorar la responsabilidad, atención y memoria en la realización de tareas asignadas (Torres y Baillés, 2015). Sin embargo, la exposición prolongada a altos niveles de estrés puede tener

consecuencias negativas (Fidalgo, 2005), más aún porque este fenómeno no distingue entre puestos de trabajo ni tamaño de empresa pues afecta a todos por igual (Chiang et al., 2018) o porque las exigencias organizacionales, como control, supervisión y horarios extendidos, contribuyen al desarrollo del estrés laboral (Orlandini, 2012).

Por lo tanto, el estrés laboral es una respuesta psicofisiológica generada por las demandas de productividad en el trabajo y las presiones laborales que exceden las capacidades y recursos del individuo el cual, al no tener las estrategias suficientes para afrontarlo, cae en un estado de vulnerabilidad y progresivo desgaste mental y físico.

Modelos teóricos

Modelo de Estrés Laboral u Ocupacional

Matteson e Ivancevich (1989) crean un modelo que explica cómo el estrés afecta a los empleados en el lugar de trabajo, estos se componen en tres elementos fundamentales. En primer lugar, los estresores laborales (la fuente de estrés), que incluyen la sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, cambios organizacionales, entornos incómodos y estructuras de liderazgo ineficaces, generan tensiones y presión en los empleados. Posteriormente, cada individuo evalúa estos estresores de manera única, considerando su personalidad, experiencias previas y creencias. Esta evaluación subjetiva desencadena reacciones negativas que pueden afectar significativamente la salud física y mental, las relaciones familiares y el desempeño laboral, comprometiendo así el bienestar general de los empleados.

Modelo de las Demandas-Control

Karasek (1979) establece un modelo que explora la relación entre las características del trabajo y el estrés laboral considerando dos factores clave: Demanda y Control. La

Demanda se refiere a las exigencias del trabajo, incluyendo carga de trabajo, presión de tiempo, responsabilidad y complejidad. Por otro lado, el Control se refiere a la capacidad del trabajador para tomar decisiones autónomas, establecer prioridades, organizar su trabajo y determinar el ritmo y tiempo de su tarea. La interacción entre estos dos factores determina el nivel de estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo.

En el diagrama propuesto por Karasek, de los cuatro cuadrantes, reflejan la interacción entre Demanda (exigencias del trabajo) y Control (capacidad para tomar decisiones) en el trabajo. Estos cuadrantes son: Bajo Estrés (baja demanda, alto control), Estrés Activo (alta demanda, alto control), Estrés Pasivo (baja demanda, bajo control) y Estrés Grave (alta demanda, bajo control). Cada cuadrante tiene un impacto diferente en el estrés laboral y la calidad de vida: el Bajo Estrés promueve satisfacción laboral, el Estrés Activo fomenta desarrollo profesional, el Estrés Pasivo genera aburrimiento y desmotivación, y el Estrés Grave puede llevar a burnout y problemas de salud.

Modelo de Apreciación Cognitiva

Lazarus y Folkman (1986) establecen un modelo que explica cómo las personas evalúan y manejan el estrés. Según esta teoría cuando una persona enfrenta una situación estresante, su cerebro evalúa la situación en dos pasos. Primero, determina la importancia y significado del evento (positivo, negativo o neutral) basándose en creencias, valores y experiencias previas. Si la situación es percibida como negativa, se pasa a la segunda etapa, donde se buscan recursos y estrategias para manejar el problema. Esta evaluación se manifiesta de tres formas: como amenazas, desafíos o pérdidas. La evaluación cognitiva y el posterior afrontamiento influyen en la respuesta emocional y conductual, y están influenciados por características individuales y contexto. Ambos procesos tienen un impacto significativo en la adaptación a corto y largo plazo.

Dimensiones

Ivancevich y Matteson (1980) definen el estrés como una respuesta de adaptación que está influenciada por las características y procesos psicológicos de cada individuo. Esta respuesta surge ante una acción, situación o evento externo que impone demandas físicas o fisiológicas particulares sobre la persona. Considerando, los autores proponen siete dimensiones:

1. **Clima organizacional.** Se refiere al entorno laboral que resulta de la combinación de factores dentro de la empresa que influyen en la conducta y bienestar de los empleados. Así mismo, se considera una presentación de las percepciones que el trabajador tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella (García, 2009).
2. **Estructura organizacional.** Se refiere al diseño y a la distribución de roles que abarca a toda la institución, incluyendo la posición del empleado dentro de ella y el control que se aplica sobre su desempeño laboral. Se caracteriza por una cadena de mando bien definida, donde cada persona tiene un supervisor. Su finalidad es favorecer el logro de los objetivos a través de una asignación precisa de responsabilidades, funciones y relaciones jerárquicas, lo cual influye directamente en la capacidad competitiva de la institución (Blanco-Ariza et al., 2019).
3. **Territorio organizacional.** Esta dimensión abarca el entorno en el que los empleados llevan a cabo sus actividades laborales, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño y los resultados de la empresa. Incluso, el territorio organizacional se constituye a través de la interacción de los individuos que lo conforman, lo que implica intereses y recursos económicos que pueden influir en el crecimiento y la productividad comercial (Álvarez y Rendón, 2010).
4. **Tecnología.** Los recursos tecnológicos en el lugar de trabajo están diseñados para atender las necesidades específicas de cada función, maximizando la eficiencia y el

rendimiento de los empleados. Incluso, en el entorno laboral, la incorporación de tecnologías es una necesidad imperiosa para cualquier organización que busque mantenerse competitiva. y las que invierten en innovación tecnológica estarán mejor equipadas para competir y alcanzar sus objetivos (González y Lara, 2024).

5. **Influencia del líder.** Esta dimensión se centra en el desempeño del líder y cómo su influencia es clave tanto en la conducta de los empleados como para el cumplimiento de los objetivos de la organización. A través de su ejemplo, comunicación clara y acciones que fomentan la colaboración, un líder puede generar un impacto positivo en la dinámica del grupo, transformando no solo comportamientos, sino también actitudes y motivaciones. De esta manera, la influencia del líder se convierte en un factor clave para el éxito y la productividad del equipo (Vázquez et al., 2014).
6. **Falta de cohesión.** Es la ausencia de unidad, colaboración y armonía entre empleados, que genera estrés y afecta negativamente el desempeño laboral. Se caracteriza por desunión, conflicto y falta de cooperación, comprometiendo la eficacia y eficiencia en el trabajo. Por lo contrario, cuando existe cohesión grupal compone una fuerza que une a los miembros de un grupo, permitiéndoles trabajar juntos de mejor manera y alcanzar objetivos comunes. Esta unión dinámica se desarrolla y cambia con el tiempo, y se expresa de manera diferente dependiendo del tipo de grupo y su nivel de madurez. En pocas palabras, la cohesión grupal es un elemento que mantiene unidos a los miembros de un grupo y les permite funcionar como un equipo cohesionado (Carron y Brawley, 2000).
7. **Respaldo del grupo.** Un entorno laboral con apoyo social es clave para el bienestar y el éxito profesional de los empleados, ya que fomenta una experiencia laboral enriquecedora y positiva. Cuando se logra esta armonía, se crea un entorno laboral positivo en el que prima la valoración, el respeto y la cooperación. En este contexto,

los empleados se ayudan mutuamente a compensar sus deficiencias y asumen su responsabilidad en el trabajo en equipo (Figueroa, 2010).

En medio peruano, Suarez (2013) tomando en cuenta el modelo de Medina et al. (2007) quienes redujeron las siete dimensiones de Ivancevich y Matteson a dos, propusieron las siguientes:

1. Superiores y Recursos. Un entorno laboral óptimo, caracterizado por el apoyo incondicional de los superiores, recursos adecuados y comunicación efectiva, fomenta la motivación, productividad y bienestar. Sin embargo, la ausencia de estos elementos críticos puede obstaculizar el crecimiento profesional y afectar negativamente la experiencia laboral.
2. Organización y Equipo. Una organización bien estructurada apoyado por un equipo cohesionado, motivado y comprometido, y un buen liderazgo, es la clave para crear un entorno laboral favorable, donde cada miembro puede desarrollar su potencial y alcanzar metas comunes.

2.2.2. Bienestar psicológico

Definición

El bienestar psicológico es una concepción multifacética y dinámica que incluye elementos subjetivos, sociales y psicológicos, además de conductas saludables (Núñez et al., 2011). Es decir, el bienestar psicológico es la habilidad de tener buenas relaciones sociales y buen control en el contexto, en base a las propias experiencias (Casullo et al., 2002). Asimismo, es la evaluación que las personas hacen de sus vidas, e incluye una dimensión cognitiva (que se refiere a la satisfacción con la vida en su totalidad o por áreas específicas, como la matrimonial, laboral, etc.), y otra afectiva (relacionada con la frecuencia e intensidad de emociones positivas y negativas), que mediante una compleja interacción generan en el

individuo percepciones que abarcan un espectro de vivencias que transita desde la agonía hasta el éxtasis (González et al., 2014). También, son valoraciones relacionadas con la forma como las personas evalúan su desempeño a lo largo de su vida considerando las metas y logros personales, así como los valores sociales (Garassini, 2018). Por lo tanto, el bienestar es una combinación entre sentirse bien, así como de tener realmente un sentido, gozar de buenas relaciones y conseguir logros (Seligman, 2011).

El bienestar psicológico es el resultado de la búsqueda consciente que realiza el individuo para alcanzar un estado de satisfacción personal (Csikszentmihaly 1990). Este proceso implica un componente cognitivo, ya que implica un procesamiento estructurado de las experiencias vividas por las personas (Chávez, 2006). Como resultado, el bienestar psicológico tiene un impacto positivo en la recuperación del estado físico (Fernández, 2017), específicamente en la capacidad inmunitaria; además del estado emocional con ventajas fortalecedoras de la calidad de vida (Vázquez et al., 2009), pues juega un papel crucial en la prevención de estados y conductas de riesgo, como el abuso de sustancias adictivas, problemas relacionados con la depresión y el suicidio (García-Aladente, 2014).

Por lo tanto, el bienestar psicológico es un proceso activo y dinámico que surge del análisis reflexivo de las experiencias vividas. Está estrechamente vinculado a la satisfacción en diversas áreas de la vida y fomenta el desarrollo de habilidades esenciales para afrontar los desafíos cotidianos, promoviendo así una salud integral y óptima.

Modelos teóricos

Teoría de la Auténtica Felicidad

Seligman (2002) desarrolló la teoría de la auténtica felicidad, identificando tres factores clave para una vida plena y satisfactoria. En primer lugar, una vida feliz llena de momentos de alegría y diversión es fundamental, permitiéndonos experimentar la vida de

manera positiva y disfrutar de sus instantes más valiosos. En segundo lugar, un compromiso que implica disfrutar y encontrar flujo en las actividades nos permite desarrollar nuestras pasiones y fortalezas, mejorando nuestra autoestima y motivación. Finalmente, un propósito y significado que surge de utilizar nuestras fortalezas para ayudar a los demás, genera bienestar y satisfacción tanto para nosotros como para los demás, creando un ciclo virtuoso de felicidad y realización personal.

Teoría Universalista

Deci y Ryan et al. (1985) desarrollan una teoría de las tres necesidades básicas universales las cuales la denominaron: autonomía, competencia y relaciones. La autonomía permite tomar control de la vida y tomar decisiones autodeterminadas, mientras que la competencia fomenta la confianza y motivación a través de la eficacia en tareas y actividades. Por último, las relaciones satisfacen la necesidad de conexión y apoyo, estableciendo vínculos emocionales significativos y un sentido de pertenencia. Al satisfacer estas necesidades, las personas experimentan crecimiento personal, realización y un sentido de propósito, alcanzando su máximo potencial y viviendo una vida plena, satisfactoria y feliz, donde pueden desarrollar una identidad auténtica y tomar decisiones que reflejen sus valores y deseos.

Concepción Moderna sobre el Bienestar

Csikszentmihalyi (1998) desarrolló la teoría del “Flujo” (El Flow) el cual es considerado un estado mental óptimo en el que un individuo se compromete plenamente con una actividad significativa e importante, experimentando gran placer, satisfacción y absorción. Este estado se alcanza cuando la persona se enfoca completamente en la tarea, perdiendo la conciencia de sí misma y del tiempo, y sintiendo un sentido de control y logro. El Flujo es un indicador de que la actividad está satisfaciendo las necesidades psicológicas básicas del individuo, como la autonomía, la competencia y la relación. Según esta teoría del

Flujo las personas más felices son aquellas que han aprendido a manejar sus experiencias de manera efectiva, mejorando su calidad de vida y encontrando significado y propósito en sus actividades.

Bienestar psicológico de Ryff

Ryff (1989) desarrolló un modelo de bienestar psicológico el cual se alcanza cuando el individuo funciona de manera óptima, experimentando una mayor cantidad de emociones positivas y satisfactorias. Este modelo comprende 6 dimensiones interconectadas: autonomía, crecimiento personal, autoaceptación, relaciones positivas, propósito en la vida y dominio del entorno. Estas dimensiones evolucionan a lo largo de la vida, influidas por factores ambientales, sociales y culturales. Cada aspecto es un indicador clave del bienestar general.

Dimensiones

Ryff (1989) señala que el bienestar psicológico es una fortaleza que impulsa al ser humano hacia su mejora para llegar a su máximo potencial, lo cual debe de ir de la mano con tener un propósito de vida que le ayude a darle significado. La autora propone seis dimensiones:

1. La autoaceptación: Grado de conciencia y aceptación de la propia identidad, implicando una valoración positiva y sin juicios hacia sí mismo y los demás. Esta percepción es dinámica y evoluciona a lo largo de la vida en función de vivencias, vínculos afectivos, logros y fracasos, lo que influye en la forma en que una persona se percibe y valora a sí misma (Perales, 2021).
2. Relaciones positivas: Es la capacidad para cultivar vínculos cercanos y respetuosos, basados en la confianza, la empatía y el interés genuino por el bienestar de los demás. Estas relaciones se caracterizan por una carga emocional positiva, lo que genera

interacciones dinámicas y significativas que promueven el bienestar, la satisfacción personal y el desarrollo integral de los individuos (Martínez, 2022).

3. La autonomía: Capacidad para tomar decisiones libres y conscientes, basadas en valores y creencias personales, que reflejan la autodeterminación y la independencia individual, siempre que ello no implique daño a terceros. Esta facultad no supone una independencia absoluta, ya que se forma en interacción con vínculos culturales, sociales y afectivos que hacen posible el desarrollo de la conciencia, la voluntad y la responsabilidad (Scatolini, 2012).
4. Dominio del entorno: Capacidad para crear y gestionar un entorno que responda a las necesidades y aspiraciones individuales, lo que implica ser capaz de adaptarse de manera efectiva, flexible y creativa a los cambios y desafíos promoviendo así una mayor sensación de seguridad, control y bienestar en la vida (Massone y Urquijo, 2014).
5. Propósito en la vida: Se refiere a la capacidad de tener una visión clara y dirección en la vida, estableciendo metas u objetivos que se alineen con la esencia, valores y aspiraciones más profundas de cada persona. Esto implica descubrir y perseguir un propósito que se ajuste a su identidad, lo que, al ser impulsado por la conciencia de sí mismo y el amor, le permite encontrar su lugar en el mundo, vivir una vida plena, significativa y con sentido de existencia (Muñoz, 2020).
6. Crecimiento personal: Implica el desarrollo pleno del potencial individual a través de la exploración de nuevas experiencias, la búsqueda de la superación y la mejora continua. Además, el crecimiento personal se logra mediante la integración del individuo con su entorno y el desarrollo de una mayor conciencia y sensibilidad hacia los demás. Esto implica cultivar habilidades sociales, emocionales y cognitivas que

permitan interactuar de manera efectiva y armoniosa con el medio, lo que conduce a la autorrealización y el bienestar (Maurer et al., 2023).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.

Existe relación significativa entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024

Existe relación significativa entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024

Existe relación significativa entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024

Existe relación significativa entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024

Existe relación significativa entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El presente estudio utiliza el método hipotético-deductivo, que según Alan y Cortes (2018) es un enfoque metodológico que se inicia con la identificación de un hecho o circunstancia relevante, genera hipótesis explicativas y luego procede a su verificación y validación mediante un proceso de contrastación.

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, que es definido como un proceso riguroso que analiza la realidad objetiva a través de mediciones y valoraciones numéricas precisas, con el propósito de obtener datos confiables y respuestas fundamentadas en principios estadísticos (Alan y Cortes, 2018).

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que su propósito es incrementar los conocimientos sobre la realidad y los fenómenos naturales, sentando las bases para investigaciones posteriores (Cívicos y Hernández, 2007).

El nivel es correlacional porque busca describir las relaciones entre dos o más variables, en un tiempo determinado (Ortiz y García, 2004), En la presente investigación se pretende determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental y transversal. El diseño no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Por lo tanto, este estudio sugiere que las variables independientes no deben realizar variaciones de forma intencional para ver su efecto sobre otras variables, en su lugar, se busca observar las situaciones tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos objetivamente. Las variables se mantienen constantes y durante el estudio, el investigador no puede controlar a la muestra porque se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Y es de tipo transversal porque la recolección de los datos será en un periodo único del tiempo (Hernández et al., 2008).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Según Tamayo (2003) la población es un conjunto total de individuos o elementos que tienen características similares. Es por ello que la población seleccionada para la presente investigación está conformada 800 trabajadores del área administrativa del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

Muestra

Según Tamayo (2003) la muestra es considerado un subgrupo que sirve como modelo significativo y que parte de la población que el investigador a seleccionado para el estudio. La muestra descansa bajo la premisa de que las partes reflejan las características similares de la población total. Es decir, que se necesita una cantidad considerable y aceptable que le de validez para hacer una generalización.

Para determinar la muestra se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de población

Z = Valor correspondiente al valor estandarizado=1.96

E=Error de tolerancia =0.05

p = Probabilidad de ocurrencia= 0.5

q= Probabilidad de no ocurrencia=0.5

De acuerdo a la formula se obtuvo que es necesario tener 194 trabajadores del área administrativa como mínimo para conformar la muestra

Muestreo

El muestreo es un método que permite a los investigadores seleccionar una muestra representativa de la realidad que se está estudiando para entender cómo funciona y obtener datos más precisos. En esta investigación el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionarán a individuos con ciertas características específicas adecuadas para dicha investigación (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de inclusión

- Trabajadores con edades entre 25 a 60 años
- Trabajadores que se encuentren en planilla.

Criterios de exclusión

- Trabajadores menores a 25 y mayores a 60 años.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Escala de Estrés Laboral de la OMS-OIT

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Superiores y Recursos	- Capacidad y habilidad del líder en su entorno laboral.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15,	ESCALA ORDINAL 1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre	Baremos Bajo: 25 al 68 Medio: 69 al 113 Alto: 114 al 157
	- Recursos disponibles dentro de la empresa para un uso adecuado.	17, 21, 24;		
Organización y Equipo de trabajo	- Estructura jerárquica dentro de la organización. - Apoyo mutuo dentro de la organización.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25		

Tabla 2*Escala de Bienestar Psicológico de Ryff*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Autoaceptación	- Tiene la capacidad de resistir la presión de su entorno. - Reflexiona en sí mismo, y se autoevalúa.	1, 7, 8, 11, 16, 22, 30.		
Relaciones Positivas	- Muestra empatía con las personas. - Establece buenas relaciones.	2, 13, 15, 17, 27, 34.		
ESCALA ORDINAL				
Autonomía	- Es independiente en sus actividades. - Actúa por sí mismo. - Tiene motivación interna.	3, 5, 10, 23.	Totalmente desacuerdo = 1 Poco de acuerdo = 2 Moderadamente de acuerdo = 3	Baremos Bajo: 35-92
Dominio del Entorno	- Ejerce una influencia favorable en su entorno. - Sabe aprovechar las oportunidades.	6, 18, 25, 28, 32, 35.	Muy de acuerdo = 4 Bastante de acuerdo = 5 Totalmente de Acuerdo = 6	Medio: 93-152 Alto: 153-210
Propósito en la vida	- Tiene marcado metas en la vida. - Tiene el manejo sobre su rumbo.	9, 12, 14, 19, 20, 24, 31.		
Crecimiento Personal	- Se percibe en un continuo desarrollo. -Se predispone vivir nuevas experiencias.	4, 21, 26, 33		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica a utilizar es la psicométrica. Según González (2007) la técnica psicométrica es una medición que apunta a evaluar los procesos mentales de un individuo y representar los resultados por medio de valores numéricos. Este proceso de evaluación psicológica busca obtener una comprensión más profunda del individuo, lo que permitirá al investigador formular hipótesis y guiar su proceso de evaluación y diagnóstico.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Escala de Estrés Laboral

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: Ivancevich y Matteson

Adaptación: Ángela Suarez (2013)

Duración: 30 minutos aproximadamente

Aplicación: Adultos de ambos sexos

Significación: Esta escala es importante para identificar el nivel de estrés de los individuos dentro de una institución laboral.

Descripción: Está conformado por 25 ítems y 2 dimensiones en las que se encuentran:

- Superiores y recursos (11 ítems)
- Organización y equipo de trabajo (14 ítems)

Las opciones de respuesta van de 1 (nunca) a 7 (siempre)

Interpretación:

Tabla 3

Baremo de la Escala de estrés laboral

	Bajo	Medio	Alto
Superiores y Recursos	11-32	33-55	56-77
Organización y equipo de trabajo	14-41	42-70	71-98
Estrés Laboral	25-68	69-113	114-157

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff

- Nombre:** Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
- Autor:** Carol Ryff
- Adaptación:** Pérez Basilio, Madelinne Ana (2017)
- Duración:** 20 minutos aproximadamente
- Aplicación:** Adolescentes y adultos de ambos sexos
- Significación:** Esta escala mide seis propiedades positivas del bienestar psicológico que describen a un ser humano en íntegra salud mental.
- Descripción:** Está conformado por 35 ítems y 6 dimensiones en las que se encuentran:
- Autoaceptación (7 ítems)
 - Relaciones Positivas (6 ítems)
 - Autonomía (4 ítems)
 - Dominio del Entorno (7 ítems)
 - Propósito en la vida (7 ítems)
 - Crecimiento personal (4 ítems)
- Las opciones de respuesta van de 1 (totalmente en desacuerdo) a 6 (totalmente de acuerdo)

Interpretación:

Tabla 4

Baremo de la Escala Bienestar psicológico

	Bajo	Medio	Alto
Autoaceptación	7-18	19-30	31-42
Relaciones Positivas	6-15	16-26	27-36
Autonomía	4-10	11-17	18-24
Dominio del Entorno	7-18	19-30	31-42
Propósito en la Vida	7-18	19-30	31-42
Crecimiento Personal	4-10	11-17	18-24
Bienestar Psicológico	35-92	93-152	153-210

3.7.3. Validación

Estrés laboral

Adaptación mexicana

Se verificó validez de constructo en muestra mexicana. Los resultados de la prueba KMO fue de 0.915 y del test de esfericidad de Barlett fue $\chi^2=2581.93$; $p<0.05$, lo que indicó que es posible realizar análisis factorial exploratorio. Los resultados que se obtuvo evidenciaron dos factores que explicaron el 43.55% de la varianza, con cargas factoriales superiores a 0,37. El primer factor, fue calificado como estado de la organización y el segundo factor, como proceso de gestión (Medina et al., 2007).

Adaptación peruana

Se verificó la validez de constructo en una muestra peruana. Los resultados de la prueba KMO fue de 0,953 y el test de esfericidad de Barlett mostró un índice de chi-cuadrado=4752,595. Además, se observa que la varianza total explicada del análisis factorial fue de 64,715% con una estructura de dos factores: Superiores y Recursos, con cargas que fluctúa entre 0,548 y 0,811; Organización y Equipo de Trabajo, con cargas entre 0,554 y 0,705 (Suarez, 2013).

Bienestar psicológico

Adaptación mexicana

Para la escala de Bienestar psicológico, la validación de constructo se hizo con análisis factorial confirmatorio, hallándose un índice del KMO de 0,759 y valores significativos en la prueba de esfericidad de Bartlett ($X^2=762,547$, $gl=120$, $p<.000$) por lo que la escala es factorizable. Los resultados mostraron índices: $X^2/gl=1.21$; NFI=.873; IFI=.975; CFI=.974, RMSEA=.033 y SRMR= .06, lo cual indica que los valores se encuentran ajustados adecuadamente al modelo teórico propuesto (de León et al, 2018).

Adaptación peruana

La escala de bienestar psicológico de Ryff se validó con el criterio de cinco expertos mediante el método de análisis V de Aiken y se determinó que los ítems cumplen con los criterios de contenido. Por otra parte, los resultados del análisis factorial confirmatorio a través del método de máxima verosimilitud, se halló evidencia estadística altamente significativa ($p < .01$), y en los índices de ajuste (CFI y GFI) se obtuvieron ($< .70$), quedando aprobado el error cuadrático medio ($0 < RMSEA < .08$), lo que confirma la validez de constructo del instrumento (Pérez, 2017).

3.7.4. Confiabilidad

Estrés Laboral

Adaptación mexicana

Para la Escala de Estrés Laboral, la confiabilidad del instrumento se realizó con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual indica una alta confiabilidad (Medina et al., 2007).

Adaptación peruana

Para la Escala de Estrés Laboral se encontró que el coeficiente de Alfa del Cronbach fue de 0.966, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna y se concluye que la Escala de Estrés Laboral posee una alta confiabilidad (Suárez, 2013).

Bienestar psicológico

Adaptación mexicana

Para la escala de Bienestar psicológico la confiabilidad del instrumento se realizó con el Alpha de Cronbach y se obtuvo una puntuación de 0.77, lo cual indica una aceptable adecuación del instrumento (de León et al, 2018).

Adaptación peruana

Para la escala de Bienestar Psicológico se encontró que el coeficiente de Alfa del Cronbach es de 0.907, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna. Concluyendo que la escala de bienestar psicológico cuenta con una alta confiabilidad (Pérez, 2017).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La presente investigación se llevará a cabo en un hospital del Callao. Para recopilar los datos, se aplicarán los instrumentos mediante la herramienta Google Forms, para evitar interrumpir las actividades laborales de los trabajadores. Se contará con un plazo de 5 días para responder desde el primer día de haber sido proporcionado los instrumentos. Para el análisis de datos, se utilizará el SPSS Statistics versión 25. El análisis se realizará a nivel descriptivo, que según Hernández et al. (2014), es un método para organizar, procesar y analizar datos, proporcionando resultados que describen solo ese conjunto específico. Además, se empleará análisis inferencial para sacar conclusiones sobre la población completa basándose en la muestra, probar teorías y calcular valores aproximados. Dado que este estudio es correlacional entre dos variables (estrés laboral y bienestar psicológico), el análisis permitirá comprobar las hipótesis. La muestra, al ser mayor a 50, se someterá a la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución. Si se encuentra una distribución normal, se aplicará la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson; de lo contrario, se utilizará la prueba no paramétrica.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se ajusta bajo los principios éticos de la Declaración de Helsinki, es por ello que en primer lugar se considera el respeto, reconocer que los participantes son libres de tomar sus propias decisiones después de brindarles la previa información sobre los pros y contras de dicha investigación, es importante que este estudio esté realizado bajo el

permiso o consentimiento, asimismo también busca reflejar el respeto por la confidencialidad de los resultados que los participantes nos proporcionan al llenar los instrumentos. En segundo lugar, de bienestar, y en este caso es importante preocuparse por poner interés y atención en los participantes, recordando que, si por alguna razón no están de acuerdo de seguir con el estudio, están en la libertad de abandonarlo; asimismo, de beneficencia de modo que, dicha investigación pretende ayudar a los participantes por encima de los intereses particulares y sobre todo evitar los daños que atenten contra la salud mental y física. Por último, el de justicia, pues todos los participantes que formen parte del trabajo de investigación serán tratados de la misma forma, es decir, no habrá favoritismo, sino imparcialidad.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

Descripción de variables sociodemográficas

Tabla 5

Edad de los trabajadores administradores en un hospital del Callao

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-36 años	63	37.5 %
37-48 años	61	36.3%
49-60 años	44	26.2%
Total	168	100%

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 5, se observa que la distribución por edad en los trabajadores administrativos se caracteriza por una mayor concentración en el rango de 25 a 36 años con un 37,5%, seguido por el rango de 37 a 48 años con un 36,3% y, finalmente, el rango de 49 a 60 años con un 26,2%.

Tabla 6

Sexo en los trabajadores administrativos en un hospital del Callao

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	102	60.7%
Hombres	66	39.3%
Total	168	100%

Los resultados presentados en la Tabla 6 indican que, en términos de género, el 60,7% de los trabajadores administrativos son mujeres, mientras que el 39,3% son hombres.

Descripción de variables de estudio

Tabla 7

Distribución de las frecuencias de la variable Estrés laboral y sus dimensiones

		Bajo	Medio	Alto	Total
Estrés laboral	Frecuencia	6	101	61	168
	%	3.6%	60.1%	36.3%	100%
Superiores y recursos	Frecuencia	81	81	6	168
	%	48.2%	48.2%	3.6%	100%
Organización y trabajo en equipo	Frecuencia	56	67	45	168
	%	33.3%	39.9%	26.8%	100%

La Tabla 7 muestra que el 60,1% de los trabajadores administrativos experimentan un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 36,3% reporta un nivel alto y el 3,6% un nivel bajo. En este contexto, la primera dimensión revela que el 48,2% de los trabajadores presentan un nivel medio y bajo de estrés, con solo el 3,6% mostrando un nivel alto. Por otro lado, la segunda dimensión indica que el 39,9% de los trabajadores presenta un nivel medio de estrés, seguido por un 33,3% con un nivel bajo y un 26,8% con un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de las frecuencias de la variable bienestar psicológico y sus dimensiones

		Bajo	Medio	Alto	Total
Bienestar psicológico	Frecuencia	4	74	90	168
	%	2.4%	44.0%	53.6%	100%
Autoaceptación	Frecuencia	1	53	114	168
	%	6%	31.5%	67.9%	100%

Relaciones positivas	Frecuencia	1	65	102	168
	%	6%	38.7%	60.7%	100%
Autonomía	Frecuencia	6	82	80	168
	%	3.6%	78.8%	47.6%	100%
Dominio del entorno	Frecuencia	7	103	58	168
	%	4.2%	61.3%	34.5%	100%
Propósito en la vida	Frecuencia	8	65	95	168
	%	4.8%	38.7%	56.5%	100%
Crecimiento personal	Frecuencia	5	63	100	168
	%	3%	37.5%	59.5%	100%

Según la Tabla 8, se observa que el 53,6% de los trabajadores administrativos presentan un nivel alto de bienestar psicológico, seguido por un 44% con un nivel medio y un 2,4% con un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones específicas, se encontró que la autoaceptación presenta un nivel alto en el 67,9% de los trabajadores, mientras que las relaciones positivas y el propósito en la vida mostraron niveles altos en el 60,7% y el 56,5%, respectivamente. Por otro lado, la autonomía y el dominio del entorno presentaron niveles medios en el 78,8% y el 61,3% de los trabajadores, respectivamente. Finalmente, el crecimiento personal mostró un nivel alto en el 59,5% de los trabajadores.

Resultados inferenciales

Tabla 9

Prueba de normalidad para las variables estrés laboral y bienestar psicológico

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Autoaceptación	.073	168	.030
Relaciones positivas	.091	168	.002
Autonomía	.087	168	.004
Dominio del entorno	.079	168	.012
Propósito en la vida	.076	168	.018
Crecimiento personal	.112	168	.001
Estrés laboral	.063	168	.098
Bienestar psicológico	.069	168	.050

La Tabla 9 presenta los resultados de la prueba de normalidad realizada sobre los datos. Dado que la muestra es superior a 50, se procedió a evaluar la normalidad de las variables. Los resultados indican que el valor de "p" para la variable estrés laboral es de 0.098 y para la variable bienestar psicológico es de 0.050. Estos valores sugieren que las variables no cumplen con la suposición de normalidad. Por lo tanto, se decide utilizar la estadística no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar las hipótesis planteadas.

Contrastación de hipótesis general

Tabla 10

Correlación estrés laboral y bienestar psicológico

		Bienestar psicológico
Estrés laboral	rho	-.192*
	<i>p</i>	.013

La Tabla 10 muestra que existe una correlación baja pero significativa entre las variables estrés laboral y bienestar psicológico ($Rho = -.192^*$; $p < 0.05$). Esto sugiere que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye el bienestar psicológico. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

Contrastación de Hipótesis específica 1

Tabla 11

Correlación estrés laboral y autoaceptación

		Autoaceptación
Estrés laboral	rho	-.165*
	<i>p</i>	.033

La Tabla 11 revela una correlación negativa baja pero significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión autoaceptación ($Rho = -.165^*$; $p < 0.05$). Esto indica que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye la autoaceptación. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y autoaceptación.

Contrastación de Hipótesis específica 2

Tabla 12

Correlación estrés laboral y relaciones positivas

		Relaciones positivas
Estrés laboral	rho	-.134
	<i>p</i>	.083

La Tabla 12 indica que no existe una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión relaciones positivas (Rho = -.134; $p > 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que sugiere que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones positivas.

Contrastación de Hipótesis específica 3

Tabla 13

Correlación estrés laboral y autonomía

		Autonomía
Estrés laboral	rho	-.123
	<i>p</i>	.013

La Tabla 13 revela una correlación baja entre la variable estrés laboral y la dimensión autonomía (Rho = -.123; $p < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la autonomía.

Contrastación de Hipótesis específica 4

Tabla 14

Correlación estrés laboral y dominio del entorno

		Dominio del entorno
Estrés laboral	rho	-.201**
	<i>p</i>	.009

La Tabla 14 revela una correlación negativa baja y estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión dominio del entorno ($Rho = -.201^{**}$; $p < 0.05$). Esto sugiere que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye dominio del entorno. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y dominio del entorno.

Contrastación de Hipótesis específica 5

Tabla 15

Correlación estrés laboral y propósito en la vida

		Propósito en la vida
Estrés laboral	rho	-.149
	<i>p</i>	.054

La Tabla 15 indica que existe una relación débil y negativa entre la variable estrés laboral y la dimensión propósito en la vida ($Rho = -.149$; $p > 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que sugiere que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el propósito en la vida.

Contrastación de Hipótesis específica 6

Tabla 16

Correlación estrés laboral y crecimiento personal

		Crecimiento personal
Estrés laboral	rho	-.224**
	<i>p</i>	.004

La Tabla 16 revela una correlación negativa baja y estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión crecimiento personal ($Rho = -.224^{**}$; $p < 0.05$). Esto sugiere que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye el crecimiento personal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el crecimiento personal.

4.2. Discusión

El análisis realizado puso de manifiesto una correlación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores administrativos de un hospital del Callao ($Rho = -.192^*$; $p < 0.05$). Dichos resultados concuerdan con Salazar (2019) debido a que en su investigación halló que existe una correlación significativa inversa, baja y débil entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, con un valor ($Rho = -.164^*$; $p < .05$). Así mismo, en los resultados obtenidos por Ramos (2021) demostraron que existe un relación negativa y significativa de nivel moderado entre estrés laboral y bienestar psicológico ($r = -0.586^{**}$, $p < 0.000$). Además, Altamirano y Mendoza (2021), observó una relación estadísticamente significativa e inversa de magnitud mediana con un valor entre estas variables ($Rho = -.638$; $p < .05$). Ello demuestra que, las respuestas desadaptativas influenciada por las características y procesos psicológicos de cada individuo que no responden adecuadamente a las demandas del entorno laboral (Invancevich y Matteson, 1980) tienden a reducir su funcionamiento óptimo experimentado como emociones positivas y satisfactorias (Ryff, 1989). Es decir, los trabajadores evaluados del área de salud que tienen la predisposición de padecer un mayor nivel de estrés laboral, presentan a su vez un bajo nivel de bienestar psicológico porque la acumulación prolongada de tensiones en el entorno laboral afecta negativamente aspectos fundamentales de su bienestar. Estos componentes se ven comprometidos cuando las exigencias laborales superan los recursos personales y sociales del trabajador. Por lo tanto, el incremento del estrés laboral actúa como un factor de riesgo que debilita la salud mental y emocional de los empleados administrativos en el ámbito hospitalario.

Los resultados del primer objetivo específico revelaron que existe una relación negativa débil pero estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión autoaceptación del bienestar psicológico ($Rho = -.165^*$; $p < 0.05$). Esto implicaría que el estrés laboral influye

negativamente la salud psicológica y la calidad de vida de los trabajadores (Mateo, 2013), lo que puede afectar la autoaceptación, entendida como la aceptación y valoración de uno mismo, incluyendo fortalezas y debilidades (Ryff, 1989), generándose pensamientos negativos sobre uno mismo, autocrítica y subestimación personal, así como una percepción de incapacidad para realizar tareas laborales con éxito (González, 1999). Sin embargo, a diferencia del resultado anterior, la investigación de Rojas (2024), no encontró relación significativa entre estrés laboral y autoaceptación ($Rho= 0,073$; $p>,05$) debido a que los trabajadores de su muestra no estuvieron expuestos a situaciones de sobrecarga laboral que superaran sus capacidades de afrontamiento, lo que estaría mediando sus niveles de autoaceptación ligado al bienestar en el lugar de trabajo. Por lo tanto, los trabajadores administrativos que son propensos a padecer un mayor nivel de estrés laboral, presentan a su vez un bajo nivel de autoaceptación porque el estrés laboral no solo impacta el desempeño profesional, sino también mina la estabilidad emocional y la imagen personal, reduciendo significativamente los niveles de autoaceptación.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados indicaron que no existe correlación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión relaciones positivas de bienestar psicológico ($Rho= -.134$; $p>0.05$). Esto significa que el estrés laboral no necesariamente afecta la capacidad de los trabajadores para establecer y mantener relaciones positivas en el trabajo (Casullo et al., 2002), lo que puede deberse a que el manejo efectivo del estrés permite a los trabajadores desarrollar una mayor responsabilidad y control en sus tareas, lo que a su vez puede contribuir a una mejor dinámica interpersonal y relaciones más positivas con sus colegas (Torres y Baillés, 2015). Sin embargo, los resultados expuestos contrastan con lo reportado en la investigación de Fatama y Flores (2021) quienes encontraron una correlación negativa estadísticamente significativa entre el estrés laboral y relaciones positivas, con un valor ($rho= -,464^{**}$; $p<0.05$), esto implica que las condiciones de trabajo,

como el ambiente laboral desfavorable y la falta de apoyo, pueden haber exacerbado el impacto negativo del estrés laboral sobre las relaciones positivas en su muestra de estudio. Por lo tanto, los trabajadores administrativos que son propensos a tener un mayor nivel de estrés laboral no necesariamente desarrollaran más o menos nivel de relaciones positivas porque la presión en el entorno laboral no incide en la capacidad de los individuos para establecer vínculos empáticos, comunicarse de manera efectiva y mantener relaciones interpersonales saludables.

Al analizar el tercer objetivo específico, los resultados revelaron una correlación baja entre estrés laboral y la dimensión autonomía del bienestar psicológico ($Rho = -.123$; $p < 0.05$), lo cual es corroborado por Ramos (2021) quien evidenció una moderada correlación negativa y significativa entre el estrés laboral y autonomía ($\rho = -0.498^{**}$; $p < 0.05$). Es decir, cuando la capacidad de autonomía se ve afectada, la persona puede volverse más indecisa y dependiente, cediendo con facilidad a las presiones sociales (Alvarez, 2019), lo que puede llevar a pensar que carece de los medios necesarios para enfrentar los desafíos laborales (del Hoyo, 1997). Por lo tanto, los trabajadores administrativos que son propensos a tener un mayor nivel de estrés laboral presentan a su vez un menor nivel de autonomía ya que las condiciones de tensión les generan inseguridad respecto a sus habilidades, su capacidad para tomar decisiones y gestionar su propio trabajo, lo que es esencial para afrontar el estrés en el trabajo.

Con respecto a los resultados del cuarto objetivo específico se encontró una correlación negativa baja pero estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión dominio del entorno correspondiente a la variable bienestar ($Rho = -.201^{**}$; $p < 0.05$). Estos resultados concuerdan con la investigación de Altamirano y Mendoza (2021) quienes evidenciaron una moderada correlación negativa y significativa entre el estrés laboral y dominio del entorno ($Rho = -0.498^{**}$; $p < 0.05$). Esto implica que el estrés laboral, generado

por las exigencias de productividad en el trabajo (Zuñiga, 2019), puede llevar a las personas a sentir que tienen poco control sobre su entorno, lo que a su vez puede hacer que perciban menos capacidad para influir a su alrededor y experimentar inseguridad sobre su habilidad para manejar las situaciones de manera efectiva (Freire y Ferradás, 2019). Es decir, los trabajadores administrativos que son propensos a tener un mayor nivel de estrés laboral presentan un menor nivel de dominio del entorno porque la sobrecarga que experimentan limita su capacidad para tomar decisiones acertadas, generar propuestas innovadoras que beneficien a su entorno y aprovechar oportunidades dentro de su trabajo, lo que a su vez deteriora su sentido de dominio y autoeficacia.

Con respecto a los resultados del quinto objetivo específico, no se encontró una correlación significativa entre estrés laboral y la dimensión propósito en la vida del bienestar psicológico ($Rho = -.149$; $p > 0.05$). Esto indica que el estrés laboral no se relaciona directamente en el propósito en la vida, lo cual indicaría que existen otros estímulos o situaciones que generan un peligro para el trabajador atentando contra su bienestar (Carrasco, 2001) y por el cual una persona desarrolle una percepción negativa de su existencia, la manera de experimentar, sentir y valorar la vida (Padilla, 2014). No obstante, estos resultados difieren de los hallazgos de Pilco (2017), quien encontró una correlación negativa moderada y significativa entre burnout y propósito en la vida ($Rho = -0.374^{**}$; $p < 0.05$), esto implica que el burnout puede afectar negativamente en la capacidad de los empleados para alcanzar sus objetivos y una disminución en su sentido de vida en su muestra de estudio. Por lo tanto, los trabajadores administrativos del área de salud evaluados que experimentan un mayor nivel de estrés laboral, no necesariamente presentaran un alto o bajo nivel de propósito de vida porque las condiciones en las que trabajan no condicionan su motivación y compromiso con su trabajo. Según los resultados del sexto objetivo específico, se encontró una correlación negativa baja pero estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión crecimiento

personal del bienestar psicológico ($Rho = -.224^{**}$; $p < 0.05$), hallazgo que coincide con la investigación de Gómez y Ramos (2021), quienes descubrieron una relación negativa y significativa entre burnout y crecimiento personal ($Rho = -0.240^{**}$; $p < 0,05$). Esto sugiere que la carga laboral puede obstaculizar el progreso personal, lo que puede llevar a sentimientos de estancamiento, desinterés en el futuro (Alvarez, 2019) y reacciones negativas que pueden afectar significativamente la salud física y mental, las relaciones familiares y el desempeño laboral (Matteson e Ivancevich, 1989). Es decir, los trabajadores que experimentan un mayor nivel de estrés laboral pueden presentar un bajo nivel de crecimiento personal porque el estrés constante y prolongado puede tener un impacto negativo en el desarrollo personal, limitando la capacidad del trabajador para crecer, aprender y alcanzar su máximo potencial.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- a) Existe relación significativa entre la variable estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao ($Rho = -.192^*$; $p < 0.05$). Este hallazgo sugiere que el estrés laboral puede ejercer un impacto negativo en el bienestar psicológico de los empleados, es decir, el incremento del estrés laboral actúa como un factor de riesgo que debilita la salud mental y emocional de los empleados administrativos en el ámbito hospitalario.
- b) Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión autoaceptación del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao ($Rho = -.165^*$; $p < 0.05$). Por lo tanto, es posible decir que los trabajadores que tienen un mayor nivel de estrés laboral, también tendrán un menor conocimiento y aceptación de sí mismos, lo que deteriora su imagen personal, estabilidad emocional y desempeño profesional.
- c) No existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión relaciones positivas del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao ($Rho = -.134$; $p > 0.05$). Esto sugiere que el estrés laboral no condiciona las capacidades de los trabajadores para establecer vínculos empáticos, comunicarse de manera efectiva y mantener relaciones interpersonales saludables.
- d) Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión autonomía del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao ($Rho = -.123$; $p < 0.05$). Por lo tanto, se puede inferir que el estrés laboral en los trabajadores hace que muestren menor seguridad respecto a sus habilidades y en su capacidad para tomar decisiones autónomas.

- e) Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión dominio del entorno del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao (Rho = $-.201^{**}$; $p < 0.05$). Esto sugiere que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye el sentido de autoeficacia y la capacidad para influir y generar propuestas innovadoras que beneficien a su entorno.
- f) No existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión propósito de vida del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao (Rho= $-.149$; $p > 0.05$). Esto indica que, para los trabajadores administrativos, el estrés laboral vivido no condiciona su motivación y compromiso con su propósito de vida y su trabajo
- g) Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión crecimiento personal del bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao (Rho= $-.224^{**}$; $p < 0.05$). Por lo tanto, se puede señalar que, a mayor nivel de estrés laboral, menos sentido de crecimiento y desarrollo personal o profesional en el trabajador, pues se limita su capacidad para crecer, aprender y alcanzar su máximo potencial.

5.2. Recomendaciones

- a) Se recomienda a la jefatura de Recursos Humanos del Hospital realizar gestiones para reducir estímulos estresores asociadas a la infraestructura, la organización y las tareas pues se ha comprobado que estas impactan negativamente en el bienestar psicológico de los trabajadores y por ende en su salud mental y en la calidad de atención a los usuarios.
- b) Se recomienda a la jefatura de Recursos Humanos, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para mitigar el estrés laboral considerando la

diversidad individual e incidiendo en aspectos de revalorización como imagen personal, estabilidad emocional y desempeño profesional.

- c) Se recomienda a la jefatura de Recursos Humanos, tomar en cuenta que las interacciones positivas en el entorno de trabajo, es un factor favorable que influye sobre el desempeño individual de los trabajadores y que el estrés no impacta en ello. Por ello resulta imprescindible reforzar acciones que fomenten los vínculos empáticos, la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales saludables.
- d) Es necesario que la Unidad de Desarrollo de Personal del hospital considere el desarrollo de programas de desarrollo personal enfocados al reforzamiento de la seguridad personal y su capacidad para tomar decisiones autónomas, pues a su vez elevan sus habilidades de afronte frente al estrés laboral.
- e) Se sugiere al jefe de del área encargada del Bienestar del Trabajador del hospital, diseñar un sistema de incentivos que promuevan la innovación y el sentido de autoeficacia para con las tareas que realizan, pues son aspectos que se constituyen en factores protectores contra el estrés laboral.
- f) Se sugiere a la Unidad de Desarrollo de Personal del hospital, tomar en cuenta que los trabajadores haya motivación y sentido a su labor en el servicio que realizan a los pacientes y por ello, el estrés laboral no afecta su propósito de vida, por lo que toda estrategia orientada a la mejora debe enfatizar su continuo compromiso laboral.
- g) Se sugiere al jefe de la Unidad de Desarrollo de personal del hospital, incluir dentro de su programa de capacitación, actividades que impulsen al máximo el potencial del trabajador, pues no solo les permite afrontar con eficacia el estrés laboral, sino que también le ofrece mayores opciones de crecimiento personal y profesional.

REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Recuperado de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Altamirano, E. y Mendoza, E. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de una institución privada del sector salud – Lima, Perú 2021* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Álvarez, R, y Rendón, J. (2010). El territorio como factor del desarrollo. *Semestre Económico*, 13(27), 39–62. <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165016946002.pdf>
- Alvarez, N. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico* [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Lima, Lima.
- Babapour, A., Gahassab, N. y Fathnezhad, A. (2022). El estrés laboral en enfermeras y su impacto en la calidad de vida y las conductas de cuidado: un estudio transversal. *Enfermería BMC*, 21(1), 75, 1-10. doi:10.1186/s12912-022-00852-y
- Begazo, A. (2023). *Bienestar psicológico en el personal asistencial del hospital Antonio Lorena del Cusco durante la pandemia del Covid-19, 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Blanco, A., Cáceres, A., Nava, E., Melamed, E., Estrada, H., Saumett, H., Palacios, A. y Andrades, N. (2019). *Estructuras organizacionales y competitividad. Una mirada a las medianas empresas*. Recuperado de https://www.cpae.gov.co/sites/default/files/documentos/2022-09/ESTRUCTURAS_ORGANIZACIONALES_Y_COMPETITIVIDAD.pdf
- Carrasco, C. (2001). *Estrés laboral*. Editorial Lom.

- Carron, A. y Brawley, L. (2000). Cohesión: cuestiones conceptuales y de medición. *Small Group Research*, 31(1), 89–106. doi:10.1177/104649640003100105
- Castillo, C., Noroña, D. y Vega, V. (2023). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista cubana de Reumatología*, 25(1), 1-16. https://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/1012/pdf_1
- Casullo, M., Brenlla, M., Castro, S. A., Cruz, A., Solano, A., Cruz, M., González, R., Maganto, C., Martín, M., Martínez, P., Montoya I. y Morote, R. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Paidós.
- Cano, M., Ruiz, D., Vergara, I. y Chaverra, L. (2024). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y Enfermería*, 29(31), 1–11. doi:10.29393/ce29-31iemv50031.
- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas Reflexiones y Aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales* (23), 25-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>
- Corral, H., Pruna, L. y Sornoza, A. (2022). Nivel de estrés y factores relacionados en el personal médico en la unidad de cuidados intensivos. *Dominio de las Ciencias*, 8(4), 31–40. doi:10.23857/dc.v8i3
- Chávez, M. (2020). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal asistencial de enfermería de un Hospital de Cajamarca, 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chávez, A. (2006). *Bienestar psicológico y su influencia en el rendimiento académico de estudiantes de nivel superior* [Tesis de Maestría]. Universidad de Colima, México.
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la

Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178–186. doi:10.4067/S0718-24492018000300178

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Fluir: Una psicología de la Felicidad*. Editorial Kairós.

Csikszentmihalyi, M. (1998). *Encontrar el Flujo: La Psicología de la Involucración con la Vida Cotidiana*. Editorial Paidós.

Deci, E. y Ryan, R. (1985). Escala general de orientaciones de causalidad: Autodeterminación en la personalidad. *Revista de investigación en personalidad*, 19(2), 109-134. doi:10.1016/0092-6566(85)90023-6

de León, C., García, M. y Rivera, S. (2018). Escala de bienestar psicológico para adultos mayores: Construcción y validación. *Psicología Iberoamericana*, 26(2), 8–18. doi:10.48102/pi.v26i2.19

del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Díaz, M., Gorrostola, A. y Mendoza, D. (2024). Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19. *Revista Cuidarte*, 15(1), 1–13. doi:10.15649/cuidarte.3042

Echevarría, F. y Nava, E. (2023). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud público los Olivos, 2023* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte, Lima.

Fatama, D. y Flores, A. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú- Arequipa, 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima.

Fernández, I. (2017). Bienestar Psicológico y Salud. *Mallorca*. <https://www.mallorca.eu/bienestar-psicologico-salud/>

- Fidalgo, M. (2005). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperado de <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/20-serie-ntp-numeros-681-a-715-ano-2005/ntp-704-sindrome-de-estar-quemado-por-el-trabajo-o-burnout-i-definicion-y-proceso-de-generacion>
- Figueroa, M. (2010). Manejo de grupos y equipos cooperativos información básica para estimular la inteligencia grupal. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*, 10(20), 47–66. <https://www.redalyc.org/pdf/622/62220776004.pdf>
- Freire, C. y Ferradás, M. (2019). Relación entre percepción de dominio del ambiente y autoeficacia en estudiantes universitarios. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1), 381–390. doi:10.17060/ijodaep.2019.n1.v5.1613
- Garassini, M. (2018). *Psicología positiva y comunicación no violenta*. Recuperado de <https://www.oshungroup.com.ar/wp-content/uploads/2020/10/Psicolog%C3%ADa-positiva-y-comunicaci%C3%B3n-no-violenta.pdf>
- García, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del pensamiento*, 8(16), 13-29. <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v8n16/1870-879X-enclav-8-16-00013.pdf>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* (42), 43–65. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>
- González, A., García, C. y Ruiz, A. (2014). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 17(3), 1108-1140. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/47410>

- González, M. (1999). Algo sobre autoestima. Qué es y cómo se expresa. *Revista de Pedagogía de la Universidad de Salamanca*, 11, 217–232. doi:10.14201/3530
- González, A. y Lara, O. (2024). La importancia del uso de las tecnologías en las organizaciones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5). doi:10.56712/latam.v5i5.2933
- González, F. (2007). *Instrumentos de evaluación psicológica*. Editorial Ciencias Médicas.
- Gómez, D. y Ramos, N. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernandez, A. (2020). *Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores de un centro de salud particular del distrito Los Olivos, 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Hernández, L. (2020). Recomendaciones para el cuidado de la salud mental del personal sanitario cubano ante la COVID-19. *Revista de información científica para la dirección en salud*, (33), 1-17. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/799/1200>
- Herrera, L. (2020). *Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en el Personal del Comité Local de Administración de Salud (CLAS) Centro de Salud la Natividad de Tacna, 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Telesup, Lima.

- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1980). Optimización de los recursos humanos: un caso de salud preventiva y gestión del estrés. *Dinámica Organizacional*, 9(2), 5–25. doi:10.1016/0090-2616(80)90037-6
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Organizational Behavior and Management*. McGraw-Hill.
- Karasek, R. (1979). Exigencias laborales, margen de decisión laboral y tensión mental: Implicaciones para el rediseño laboral. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. doi:10.2307/2392498
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A. y Tom, C. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://iris.who.int/handle/10665/42756>
- Martínez, S. (2022). *Contribución de las relaciones positivas al bienestar personal: Propuesta de revisión teórica* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Martínez, L., Lorenzo, A. y Llantá, M. (2019). Carga del cuidador en cuidadores informales primarios de pacientes con cáncer de cabeza y cuello. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(1), 126-137. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2019/hcm1911.pdf>
- Massone, A. y Urquijo, S. (2014). Bienestar psicológico en estudiantes de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, según la edad y el género. *Salud y Sociedad*, 5(3), 274–280. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742476003.pdf>
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Editorial Fundación Confemetal.

- Maurer, M., Maurer, J., Hoff, E. y Daukantaitė, D. (2023). ¿Qué es el proceso de crecimiento personal? Presentamos el Modelo del Proceso de Crecimiento Personal. *New Ideas in Psychology*, 70, 1–11. doi:10.1016/j.newideapsych.2023.101024
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
- Mendoza, N. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo* [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Muñoz, M. (2016). *Propósito de vida, el por qué y para que vivir*. Editorial GRP.
- Noroña, D. (2023). Estrés laboral y autopercepción del personal de salud. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 3(3), 9–16. doi:0.5281/zenodo.10048611
- Núñez, J. L., León, J., González, V. y Martín-Albo, J. (2011). Propuesta de un modelo explicativo del bienestar psicológico en el contexto deportivo. *Revista de Psicología del Deporte*, 20(1), 223-242. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235119302016.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2024). *Salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35(1), 227–232. doi:10.4067/S0717-95022017000100037
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Editorial Fondo de cultura económica.
- Ortiz, F. y García, M. (2004). *Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas*. Editorial Limusa.

- Padilla, J. (2014). *El sentido de la vida, necesidad, desafío y aliento: (En existencialismo y personalismo)* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Vasco de Quiroga, Mexico.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Perales, C. (2021). Aportaciones sobre el autoconcepto y autoestima. Nunca es tarde para aceptarse. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (8). <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe4/2007-7890-dilemas-8-spe4-00068.pdf>
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Pillco, L. (2017). *Burnout y bienestar psicológico en enfermería intensiva de un hospital de Lima Metropolitana – 2017* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ramos, I. (2021). *Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en Personal Sanitario de la provincia de San Martín* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Rojas, S. (2024). *Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud mental, Ayacucho, 2023* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Ryff, C. (1989). La felicidad lo es todo, ¿o no? Exploraciones sobre el significado del bienestar psicológico. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 57(6), 1069-1081. doi:10.1037/0022-3514.57.6.1069
- Salazar, L. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal asistencial de salud en un hospital, Pueblo Libre – Lima 2019* [Tesis de Licenciatura]. Universidad César

Vallejo, Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47020/Salazar_HLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seligman, M. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Recuperado de <https://www.savetoalistebalans.rs/wp-content/uploads/2021/06/Authentic-Happiness-Using-the-New-Positive-Psychology-to-Realize-Your-Potential-for-Lasting-Fulfillment-by-Martin-E.P.-Seligman.pdf>

Seligman, M. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Flourish.html?id=ng7RJW-udoQC&redir_esc=y

Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

Scatolini, J. (2012). Dignidad y autonomía de la persona. Concepto y fundamento de los derechos humanos. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 2(1), 145–172. <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/perspectivas/article/download/3267/3148/119>

Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa.

Teixeira, C., Gherardi, E., Pereira, S., Cardoso, L. y Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>

- Torres, X., y Baillés Lázaro, E. (2015). *Comprender el estrés* (1ra ed.). Editorial Amat.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. y Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud/Annuary of Clinical and Health Psychology*, 5, 15-28.
<https://idus.us.es/server/api/core/bitstreams/60c6a5e4-860d-4a76-b87e-14332f402083/content>
- Vázquez, S., Bernal, J. y Liesa, M. (2016). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5), 79-97.
[doi:/10.15366/reice2014.12.5.006](https://doi.org/10.15366/reice2014.12.5.006)
- Vidal, M., Rojas, M., Ibáñez, I. y Sánchez, J. (2024). *Estrés laboral. Síndrome de burnout*. Editorial Acréditi.
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
[doi:10.15381/gtm.v22i44.17317](https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024”							
AUTOR: García Garcilazo Debora Nicoll							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y autoaceptación en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y relaciones positivas en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	Variable 1: Estrés Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Superiores y Recursos	-Capacidad y habilidad del líder en su entorno laboral. -Recursos disponibles dentro de la empresa para un uso adecuado.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	ESCALA ORDINAL	Bajo: 25- 68 Medio: 69 - 113 Alto: 114 - 157
			Organización y Equipo	-Estructura jerárquica dentro de la organización. -Apoyo mutuo dentro de la organización.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25		
			Variable 2: Bienestar Psicológico				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
Autoaceptación	- Tiene la capacidad de resistir la presión de su entorno.	1, 7, 8, 11, 16, 22, 30.					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre estrés laboral y autonomía en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>		<p>- Reflexiona en sí mismo, y se autoevalúa.</p>		<p>ESCALA ORDINAL</p> <p>Totalmente desacuerdo = 1 Poco de acuerdo = 2 Moderadamente de acuerdo = 3 Muy de acuerdo = 4 Bastante de acuerdo = 5 Totalmente de Acuerdo = 6</p>	<p>Bajo: 35 -70 Medio: 71 -140 Alto: 141- 210</p>
	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre estrés laboral y dominio del entorno en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024</p>	<p>Relaciones Positivas</p>	<p>- Muestra empatía con las personas. - Establece buenas relaciones.</p>	<p>2, 13, 15, 17, 27, 34.</p>		
	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Autonomía</p>	<p>- Es independiente en sus actividades. - Actúa por sí mismo. -Tiene motivación interna.</p>	<p>3, 5, 10, 23.</p>		
	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre estrés laboral y propósito en la vida en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.</p>	<p>Dominio del Entorno</p>	<p>-Ejerce una influencia favorable en su entorno. - Sabe aprovechar las oportunidades.</p>	<p>6, 18, 25, 28, 32, 35.</p>		
			<p>Propósito en la vida</p>	<p>- Tiene marcado metas en la vida. - Tiene el manejo sobre su rumbo.</p>	<p>9, 12, 14, 19, 20, 24, 31.</p>		
			<p>Existe relación significativa entre estrés laboral y crecimiento personal en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024</p>	<p>Crecimiento Personal</p>	<p>-Se percibe en un continuo desarrollo. -Se predispone vivir nuevas experiencias.</p>		

Anexo 2. Instrumentos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

EDAD: _____

SEXO: FEMENINO () MASCULINO ()

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x).

Ítems	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							

13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés							
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

EDAD: _____

SEXO: FEMENINO () MASCULINO ()

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x).

Ítems	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas						
2. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente						
4. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
5. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
6. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla						
7. Reconozco que tengo defectos						
8. Reconozco que tengo virtudes						
9. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad						
10. Sostengo mis decisiones hasta el final						
11. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo						
13. Puedo confiar en mis amigos						
14. Cuando cumplo una meta, me planteo otra						
15. Mis relaciones amicales son duraderas						
16. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría						
17. Comprendo con facilidad como la gente se siente						

18. Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles						
19. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí						
20. Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo						
21. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
22. En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo						
23. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen						
24. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro						
25. Tengo la capacidad de construir mi propio destino						
26. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
27. Mis amigos pueden confiar en mí						
28. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
29. Tomo acciones ante las metas que me planteo						
30. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
31. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
32. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
33. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
34. Es importante tener amigos						
35. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						

Anexo 3. Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 19 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
DEBORA NICOLL GARCÍA GARCILAZO
Exp. N°:1258-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024.” Versión 01 con fecha 26/11/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **26/11/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Debora Nicoll García Garcilazo.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 4. Documento de autorización de la institución



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

El jefe de la Unidad de Desarrollo de Personal de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Prestacional Sabogal – ESSALUD, quien suscribe deja

CONSTANCIA

Que, **DEBORA NICOLL GARCIA GARCILAZO**, ha realizado una investigación sobre estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores de la Red Prestacional Sabogal, realizada el 13 de enero de 2025, haciéndonos llegar el informe con las conclusiones y recomendaciones sobre la materia.


Se expide la presente a fin de ser considerada en su tesis para obtener su licenciatura en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Norbert Wiener.

Callao, 12 de mayo de 2025



ABG. VICTOR FLORES DE LOS SANTOS
JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO DE PERSONAL
RED PRESTACIONAL SABOGAL
EsSalud

Anexo 5. Consentimiento Informado

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Título de proyecto de investigación : "Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024"

Investigadores : **García Garcilazo, Debora Nicoll**

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "*Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de un hospital del Callao, 2024*". de fecha 25/11/2024 y versión.0__. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores administrativos de un hospital del Callao. Su ejecución ayudará/permitirá conocer el estado emocional de los trabajadores de modo que sirva como base para implementar estrategias que promuevan la mejora de la salud mental.

Duración del estudio (meses): Seis meses

N° esperado de participantes: 194

Criterios de Inclusión: Trabajadores con edades entre 25 a 60 años y trabajadores que se encuentren en planilla

Criterios de exclusión: Trabajadores menores a 25 y mayores a 60 años

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Recibir las instrucciones de la encuesta
- Llenar la encuesta
- Entregar la encuesta

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos XX minutos y (*según corresponda añadir a detalle*).


Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo porque los datos proporcionados serán sumamente confidenciales.

Beneficios:

Usted *no* obtendrá un beneficio directo, pero con su participación conseguirá un mayor conocimiento de sí mismo.

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Debora García Garcilazo*, 936481096, dgarciamoom@gmail.com).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité_etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante: _____

DNI: _____

Fecha: (/ /)

Nombre Investigador: **Debora García**

DNI: 72649471

Fecha: (/ /)

Nombre testigo o representante legal: _____

DNI: _____

Fecha: (/ /)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

Anexo 6. Informe Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	Universidad Nacional Autonoma de Chota on 2024-10-04 Submitted works	2%
4	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
5	wiener on 2023-11-22 Submitted works	<1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-21 Submitted works	<1%
8	Universidad Ricardo Palma on 2024-03-06 Submitted works	<1%