

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

por Mirella Nicole Gamarra De La Cruz

Fecha de entrega: 27-ene-2022 02:00p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1749441511

Nombre del archivo: TESIS_-_MIRELLA_NICOLE_GAMARRA_DE_LA_CRUZ.docx (329.26K)

Total de palabras: 15976

Total de caracteres: 73745



1
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA,
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

MIRELLA NICOLE GAMARRA DE LA CRUZ

ASESOR:

Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lic. *Francisco Valdez Arroyo*
CORTEAD CALLAO RUC: N° 09358

2
Huacho – Perú

2022

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

Presidente

DRA. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ

Secretario

DR. FELIX GIL CARO SOTO

Vocal

LIC. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

Asesor

Título:

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL ¹ DEL PERSONAL
DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2021**

³**DEDICATORIA**

A Dios, por darme salud y perseverancia para luchar por mis sueños.

¹A mi madre Luzmila de la Cruz Pérez y a mi padre Víctor Gamarra Alejo, por todo el apoyo, amor y confianza que siempre tuvieron en mí.

A mis hermanos, Mirko y Geraldine, por su confianza y ánimos durante este proceso.

AGRADECIMIENTO

Al Lic. Francisco Valdez Arroyo, por su orientación y consejos, que me ayudaron a culminar este trabajo de investigación.

A la Cede Central del Gobierno Regional de Lima, por brindarme las facilidades para realizar esta tesis.

A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión y sus docentes, por sus enseñanzas y brindarnos las herramientas necesarias para desarrollar el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	03
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	04

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1. Investigaciones internacionales	05
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	21
2.4. Hipótesis de investigación	22
2.4.1. Hipótesis General	22

	v
2.4.2. Hipótesis Específicas	22
2.5. Operacionalización de las variables	23

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	24
3.2. Población y muestra	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	25
3.3. Técnicas de recolección de datos	25
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	25

2 CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	26
4.2. Contrastación de hipótesis	33

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	36
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	41
6.2. Recomendaciones	42

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	43
7.2. Fuentes electrónicas	44

ANEXOS	46
---------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de los ³ indicadores de los estresores ambientales	26
Tabla 2.	Resultados de los indicadores de los estresores personales	27
Tabla 3.	Resultados de los indicadores de las funciones laborales	28
Tabla 4.	Resultados de los indicadores de las recompensas	29
Tabla 5.	Resultados de los indicadores del desarrollo profesional	30
Tabla 6.	Resultados de los indicadores de las relaciones interpersonales	31
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	32
Tabla 8.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y satisfacción laboral	33
Tabla 9.	Correlación de Rho de Spearman entre el estresores organizacionales y satisfacción laboral	34
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre el estresores personales y satisfacción laboral	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Estresores organizacionales	26
Figura 2.	Estresores personales	27
Figura 3.	Funciones laborales	28
Figura 4.	Recompensas	29
Figura 5.	Desarrollo profesional	30
Figura 6.	Relaciones interpersonales	31

RESUMEN

Objetivo: ¹⁰ Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, ¹ 2021. Métodos: La presente investigación es de tipo básico, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 107 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,827) y (0,905). Resultados: Respecto al estrés laboral el 36% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo las demandas de su cargo en la institución y el 24% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sus problemas familiares vienen siendo motivo de estrés laboral. Respecto a la satisfacción laboral el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo a si se siente satisfecho con las actividades que desarrollas en la institución. Conclusión: El ⁴ estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021 determinado por la prueba de correlación de Rho de Spearman arroja un valor de -0.457 frente al grado de significación ¹ $p = 0.00 < 0,05$.

Palabras clave: Estresores organizacionales y estresores personales.

ABSTRACT

Objective: To determine how job stress is related to the job satisfaction of the staff of the Central Headquarters of the Regional Government of Lima, 2021. **Methods:** This research is of a basic type, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population is 107 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's Alpha coefficient (0.827) and (0.905). **Results:** Regarding work stress, 36% said that they totally disagree and disagree with the demands of their position in the institution and 24% said that they totally disagree and disagree that their family problems have been a cause of work stress. Regarding job satisfaction, 50% stated that they totally disagree and disagree if they feel satisfied with the activities that you develop in the institution. **Conclusion:** Work stress is significantly related to job satisfaction of the staff of the Central Headquarters of the Regional Government of Lima, 2021 determined by the Spearman's Rho correlation test, yielding a value of -0.457 versus the degree of significance $p = 0.00 < 0.05$.

Keywords: Organizational stressors and personal stressors.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una problemática frecuente en los trabajadores, pues a medida que pasa tiempo se ha incrementado, ya que en la actualidad las organizaciones se centran más en sus propios beneficios que en el recurso humano. De acuerdo a distintas investigaciones es una dificultad que incide al personal de manera psicológica efecto producido por las exigencias de la organización y de los materiales que tiene el trabajador para llevar a cabo estas demandas. Es por ello que para que la organización tenga éxito, debe procurar dar un clima positivo para el crecimiento profesional, donde exista satisfacción para cada integrante, se cree un sano ambiente de trabajo y se cumplan con el compromiso personal y organizacional.

Los trabajadores satisfechos harán un buen trabajo es por ello que muchos administradores creen que la satisfacción laboral es esencial. De hecho, las investigaciones demuestran que la relación de complacencia y rendimiento, con frecuencia, en reducido e impactan en demás elementos

5
Es por ello que tiene como objetivo general determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial los trabajadores enfrentan diversos contextos negativos que afectan su satisfacción laboral, por ello se han realizado diversos estudios al respecto. Martínez (2019) menciona que los factores que inciden posiblemente en la satisfacción respecto a las condiciones laborales y que lleguen a incidir negativamente en la eficiencia de las organizaciones, como factores del absentismo, la rotación y la evitación laboral. Por otro lado, el estrés laboral es una problemática recurrente en las organizaciones, Altamirano (2018) concluye en su estudio que la sobrecarga laboral incide directamente en la generación de estrés en los colaboradores de la organización lo que generó un bajo desempeño en los mismos.

A nivel nacional, Chumo y Lozada (2021) señalan que los motivos de la falta de satisfacción se generan por diferentes razones como el poco reconocimiento en las actividades desempeñadas de manera óptima, salarios que estén de acuerdo a las actividades realizadas inestabilidad en el puesto de trabajo, y si las organizaciones no actúan a tiempo estos estarán desencantados y tendrán dificultades para alcanzar las metas propuestas. Por su parte, Espinoza (2018) infiere que la sobrecarga laboral, el desgaste emocional y la tensión son fuentes generadores de estrés laboral.

El estrés es una problemática frecuente en los trabajadores, pues a medida que pasa tiempo se ha incrementado, ya que en la actualidad las organizaciones se centran más en sus propios beneficios que en el recurso humano. De acuerdo a distintas investigaciones es una dificultad que incide al personal de manera psicológica efecto producido por las exigencias de la organización y de los materiales que tiene el trabajador para llevar a cabo estas demandas. Es por ello que para que la organización tenga éxito, debe procurar dar un clima positivo para el crecimiento profesional, donde

exista satisfacción para cada integrante, se cree un sano ambiente de trabajo y se cumplan con el compromiso personal y organizacional. Teniendo esto en cuenta y lo anterior, la investigación tiene como finalidad el conocer como el estrés laboral se viene relacionando con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima.

El Gobierno Regional de Lima brinda un servicio claro, productivo y efectiva como entidad del Estado bajo los límites que lo conciernen. Tiene como principal objetivo incentivar financiaciones, crear puestos de trabajo e incentivar un desarrollo sustentable. Su organización se constituye por el Consejo Regional, gobernador regional y vicegobernador regional.

En la institución en estudio su personal ha manifestado un bajo nivel de satisfacción laboral debido a que la modalidad de contratos no les proporciona seguridad laboral, sus sueldos no van acorde a sus esfuerzos, el personal se siente desmotivado lo que repercute los objetivos trazados, en algunas áreas el personal señala que la comunicación entre empleados en ciertos casos es escasa, en algunos escasos ha presentado molestias por sentir que no se le brinda oportunidades para su crecimiento profesional, la institución no es flexible en temas de horarios de trabajo.

Asimismo, el nivel de estrés laboral que presenta el personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima es elevado debido que manifiestan una excesiva carga laboral, existe una constante presión por cumplir con las metas trazadas, han manifestado que la supervisión que le brindan no es la apropiada, además recalcan que el entorno laboral que perciben es inadecuado, las relaciones interpersonales cuando se realizan trabajos en equipo son conflictivas, perciben que la delegación de responsabilidad no es apropiada, la sensación de inseguridad laboral que sienten genera que el personal no desarrolle eficientemente sus funciones.

El personal de la institución presenta elevados niveles de estrés que indudablemente tiene consecuencias negativas en la satisfacción laboral de los trabajadores, afectando el logro de lo propuesto por la organización.

Por ende, la institución debe realizar reuniones de coordinación, planificar talleres que mejoren las relaciones interpersonales y programar capacitaciones.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿De qué manera los estresores organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021?
- b. ¿De qué manera los estresores personales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar de qué manera los estresores organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.
- b. Determinar de qué manera los estresores personales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica: Dado que la investigación será de apoyo en cuanto a la información de ambas variables, información se mostrarán en los resultados, conclusiones y recomendaciones; que será de importancia para investigaciones a futuro.

Relevancia social: Mientras aporte con entregar al Sede Central del Gobierno Regional de Lima, los factores claves para reducir el estrés aboral de esta manera incrementar la satisfacción laboral del personal, que será positivo para la comunidad; ya que el Gobierno Regional de Lima realiza sus funciones para el beneficio de la población.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Sede Central del Gobierno Regional de Lima, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: marzo del año 2021 a octubre del año 2021.
- Delimitación social: personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima.
- Delimitación semántica: Estrés laboral y satisfacción laboral.

Bohlander, Snell y Morris (2018) mencionan que el estrés es cualquier exigencia adaptativa ocasionada por factores físicos, mentales o emocionales que exige una conducta de afrontamiento.

Robbins y Judge (2017) establecen que la satisfacción laboral es la sensación positiva que se siente en el lugar de trabajo, que se da a causa de la evaluación de cualidades de este.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación se pudo realizar ya que se dispuso de una serie de elementos (humanos, materiales, financieros) que contribuyeron a finalizarlo, además del permiso concedido por la organización.

¹ CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Cadavid (2020), “Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano” Universidad de San Buenaventura. Medellín. Colombia. Su objetivo fue ¹⁴ determinar la satisfacción laboral de los aprendices en la sede administrativa. Es una investigación descriptivo. La población 10 personas. La técnica fue la encuesta. Sus resultados de la satisfacción laboral evidencian que ¹⁴ el área y ambiente de trabajo se encontró que el 3,75% están insatisfechos con su entorno de trabajo. La investigación concluyó que es esencial proporcionar a los principiantes reconocimiento y estatus, ya que al ser parte de esta y proporcionar reconocimiento estos se sentirán motivados, asimismo de una perspectiva positiva de los principiantes a su rendimiento, de igual forma una idea positiva en relación a la organización se ve reforzada por la impresión general.

Dueñas (2020), “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes”, ¹ Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Su objetivo fue analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud. Es una investigación cuantitativa, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. La población 76 colaboradores. Utilizó el cuestionario. Los resultados estudiados estrés laboral revelan que “el 40.8% indicaron que, frecuentemente las actividades que deben ejecutar son exageradas hecho que se relaciona con la inequidad que se deriva de la distribución del trabajo, sea en aspectos relacionados con la carga horaria” (p.92). La investigación

concluyó que “el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, con una correlación de Pearson de -0.841 con significación estadística menor a 0.01” (p.118).

¹ Astudillo (2019), “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Su objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de proponer un plan de mejora. Es una investigación de campo, descriptiva y bibliográfica. La población fue 45 participantes. Utilizó el cuestionario. Sus resultados de la variable satisfacción laboral “referente a las condiciones laborales sostuvieron que 4% de los trabajadores indicó que muy poco la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto” (p.61) y “22% se mostró indiferente en su remuneración en relación al trabajo que realiza en la actualidad” (p.62). Se concluye que “los factores relacionados con el clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral” (p.86).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Sánchez (2019), “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019”, Universidad San Pedro. Lima. Huaraz. Su objetivo fue describir la relación estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo. Es una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, y transversa. La población fue 138 trabajadores. Utilizó la entrevista y la observación y como instrumento el cuestionario. Los resultados con respecto a la variable estrés laboral se evaluaron en función a las dimensiones estrés a nivel de la organización, estrés nivel individual, entre otros. En el primero “el 53.62% de los encuestados se encuentra en desajuste en que todos siguen instrucciones del decano cercano y es quien lidera el encargo” (p.54) y “el segundo el 43.48% se encuentra de pacto en que tienen problemas familiares que no les dejan confluír en la obligación” (p.58). En la variable satisfacción laboral se evaluó en las siguientes dimensiones: políticas y procedimientos organizacionales, “donde el 37.68% se encuentra en desacuerdo en que les proporcionan oportunidades

de formación y progreso de tratado al sueldo de tareas que no han acabado saber” (p.62) y en la dimensión relaciones con los colegas “el 48.55% se encuentra en desacuerdo en que están satisfechos con la relación que llevan con sus jefes” (p.71). Se concluye que “el estrés se relaciona directa y significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo” (p.80).

Tello (2019), “Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019”, Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú. Su objetivo fue conocer el grado de relación existente entre clima laboral y satisfacción laboral. Es una investigación cuantitativa, el diseño es correlacional. La población fue 104 trabajadores administrativos. Utilizó la encuesta. Entre los resultados obtenidos en relación a la dimensión satisfacción laboral se evaluó en base a las dimensiones beneficios laborales y remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal, entre otros. “En la dimensión beneficios laborales y remunerativos un 5% presenta una parcial satisfacción” (p.27), en la dimensión “relaciones sociales 1% de los trabajadores presenta un nivel parcial de satisfacción” (p.27) y la dimensión “desarrollo personal el 7% de los trabajadores presenta un nivel parcial de insatisfacción” (p.27). Se concluye que “el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral” (p.34).

Quispe (2018), “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018”, Universidad César Vallejo. Moquegua. Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral. Es una investigación de tipo básica y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población fue 121 administrativos. Utilizó el cuestionario. Los resultados sostienen que en la variable estrés laboral según sus dimensiones estrés a nivel organizacional prevalece el nivel alto con un 61,2% en la institución y en el caso del estrés a nivel individual prevalece el nivel alto con un 58,7%. En la variable satisfacción laboral un 1,7% presenta un nivel bajo en relación a la satisfacción con las condiciones de trabajo. Se concluye que “existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores

administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018” (p.56).

2.2. Bases teóricas

Variable 1: ⁵ Estrés laboral

A. Definiciones

Bohlander, Snell y Morris (2017) señalan que el estrés es cualquier exigencia adaptativa ocasionada por factores físicos, mentales o emocionales que exige una conducta de afrontamiento.

Robbins y Judge (2017) señalan que es un procedimiento mental incomodo que se presenta a causa de presiones del ambiente.

Robbins y Coulter (2014) manifiestan que el estrés es una réplica contraria de las personas frente a demandas desmedidas esto como consecuencia restricciones, oportunidades, así como exigencias extraordinarias.

³ Koontz, Weihrich y Cannice (2012) escriben que el estrés es una reacción a la adaptación, que es medida por procedimientos psicológicos y diferencias individuales, como resultado de alguna situación, acción externa (ambiental), suceso dominado por físicas o psicológicas, de manera desmedida en un individuo.

B. Dimensiones

¹ Robbins y Judge (2013) mencionan que el estrés es a causa de escenarios individuales o factores relacionados con la organización, de forma autónoma los cuales se denominan estresores. Se evidencia que cualquier clase de cambio generar estrés como resultado ya que posiblemente comprende la restricción, exigencias y posibilidades. Por ello, se menciona los siguientes estresores:

a. Estresores organizacionales

Son aquellos elementos que se presentan en el interior de las organizaciones los cuales causan estrés, como las exigencias de roles, de las

actividades e interpersonales, el liderazgo como papel de los superiores y la organización por sí misma.

b. Estresores personales

Son aquellos elementos que se presentan en la vida personal del empleado que causan estrés, como las dificultades familiares, los problemas económicos personas y los rasgos de personalidad.

⁵
C. *Estrés laboral y burnout laboral*

Bohlander, Snell y Morris (2017) mencionan que el estrés es una nosología que se origina de dos fuentes frente a dos clases de estrés es lo mismo. Las personas especialistas en psicología emplean dos palabras para diferenciar las mismas a través de un enfoque bioquímico. El eustrés es el denominado estrés positivo que está con la alegría y el logro. Este tipo de estrés es una energía beneficiosa que es una fuente de ayuda a seguir, aunque haya impedimentos. Lo negativo es el distrés. El estrés se transforma en distres esto debido al comienzo del deterioro tanto de la sensación de suficiencia y seguridad. La transformación de estrés en distres son causa de la frustrado, desesperado y desamparo que puede sentir el individuo.

La fase de distres severo es el burnout. Por lo común, el burnout profesional ocurre puesto que un individuo comienza a poner en duda sus mismos valores. El individuo ya no tiene la sensación que lo que realiza es relevante. Los indicios de burnout, son la pérdida de productividad, la frustración y la depresión, el cual se debe sobre todo a una falta su desempeño. “En las organizaciones que han hecho downsizing, los empleados que quedaron pueden padecer burnout, porque deben ejecutar más trabajo con menos compañeros” (p.87). Los trabajadores destacados, pueden experimentarlo ya que los objetivos del trabajo que son poco realistas son inaccesibles.

Los cuales en el estrés del trabajo son demasiadas. Aunque, de acuerdo a una investigación de LLuminari, una compañía estadounidense que brinda servicios médicos, existen cuatro elementos que afectan de manera esencial al estrés del trabajador.

- Alta demanda: disponer de un tiempo muy corto cuando se tiene demasiado que hacer.
- Alto esfuerzo: disponer de un tiempo excesivo en la que se desgasta mucha energía tanto física como mental.
- Bajo control: escasa influencia con respecto a la forma que se hace el trabajo habitual.
- Bajo recompensa: se recibe incorrectamente la retroalimentación del trabajo que se está desarrollando y ni siquiera se realiza un reconocimiento por el trabajo que se ha hecho correctamente.

Otros factores estresantes reconocidos en el trabajo abarcan despidos y la reestructuración de la institución, desconsenso con los superiores o colegas, prejuicios en relación a la edad, género, raza o religión; falta de capacidad para proporcionar reclamos y condiciones laborales problemáticos. Como molestias que no restan relevancia, como la poca privacidad, música incómoda y demás condiciones para estresar negativamente en un individuo a otro.

El estrés laboral coloca tanto mujeres como a hombres en riesgo de sufrir problemas cardiovasculares, depresión y problemas de obesidad, también de incrementar las susceptibles del empleado a enfermedades infecciosas. Algunos estudios han comparado que el estrés relacionado con el trabajo ayuda a generar enfermedades y lesiones. Todos estos factores ocasionan que incrementen el coste en la atención médica y reducen la satisfacción en el trabajo, la productividad, así como también la retención. El estrés es la razón que más indican los empleados como la causa por la que abandonan una organización.

Las personas encargadas del área de recursos humanos tienen el conocimiento de las consecuencias negativas que tiene el estrés de la salud de los empleados y en su desempeño. En un estudio se indican que las tres principales fuentes de estrés que los empleadores consideran que afectan de forma negativa el trabajo son el balance de vida y trabajo, el personal inadecuado y la tecnología que amplía la disponibilidad del personal en horarios no laborales. Armados con este conocimiento, bastantes empresas han creado programas que ayudan a manejar el estrés e instruir al trabajador las formas de disminuir las consecuencias negativas del estrés que están vinculado con el

trabajo. Un programa tradicional puede tener la instrucción de técnica de relajación, habilidades de afrontamiento, habilidades de escucha, procedimiento para el trato con individuos complicados, el asertividad y también la gestión del tiempo.

Todas estas técnicas son diseñadas ¹ para romper el modelo de tensión que está ligada a circunstancias de estrés y ayudar a los afectados a lograr un que disminuya el estrés en su vida.

Ciertas técnicas empresariales, como aclarar el rol empleado en el trabajo, hacer de nuevo el diseño y la optimización de los puestos, las modificaciones en cuanto a los elementos físicos del ambiente y el uso efectivo de los factores interpersonales no deben pasarse por alto en el manejo del estrés con respecto al procedimiento de instrucción del empleado. Los consejeros en manejo de esta patología aconsejan varias formas de resolver el estrés relacionado con el trabajo:

- Realice vínculos de satisfacción con las personas de su lugar de trabajo.
- Hablar de forma abierta con los trabajadores y los gerentes acerca de sus preocupaciones personales o del trabajo.
- Preparar para el largo plazo estar al pendiente de alguna modificación que se producirían en la demanda del cargo de trabajo.
- No exceder las capacidades y habilidad que se tiene.
- Determinar plazos realistas; realice negociaciones con los gerentes como fechas de entrega adecuadas.
- Actuar enseguida frente a preocupaciones o problemas relevantes.
- indicar los lapsos de tiempo que se emplean al trabajo en los cuales impedir las intermisiones.
- Tomar breves periodos de descanso el lugar de trabajo, como por ejemplo el cambiarse de trabajo.

D. Fuentes potenciales de estrés laboral

Robbins y Judge (2017) mencionan que las fuentes potenciales son las siguientes:

a. Factores ambientales

La incertidumbre es el principal motivo por lo que los individuos atraviesan problemas que enfrentar en las variaciones en la organización, la costumbre ambiental que repercute en los niveles de estrés en los empleados, y también tienen influencia en el diseño de la estructura organizacional. En la incertidumbre ambiental existen tres tipos como la tecnología, economía y la política.

La generación de incertidumbre económica es debido a los cambios del ciclo de los negocios. Por ejemplo, en el momento que la economía está contradicción, las personas tienen una sensación de ansiedad con respecto a la seguridad del empleo. Las amenazas y los cambios políticos pueden generar estrés en cualquier nación. Debido a que vuelven obsoletas en un breve lapso, la automatización, la robótica y diversas maneras semejantes en cambios de la tecnología, además representan para muchos individuos una amenaza ya que produce estrés.

b. Factores organizacionales

Los factores que producen estrés no faltan en una organización. Como por ejemplo terminar tareas en un tiempo reducido, las presiones para eludir errores, la sobrecarga, compañeros irritantes, un jefe insensible e demandante. Estos factores se clasifican como son del rol, exigencias de la tarea e interpersonales.

Las exigencias de la tarea están vinculadas por el lugar de trabajo de la persona, y también implican el diseño del puesto (atomización, variaciones en la tarea y el grado de autonomía), condiciones en el trabajo y la disposición física en el centro de trabajo. Particularmente, el elemento se relaciona consistentemente con el estrés en el trabajo es la proporción de actividades que debe desempeñar, junto a la presura del día límite. De igual manera, realizar labores en una oficina llena de personas o un sitio visible que realicen ruido y constantes detención incrementa tanto la ansiedad como el estrés.

Las demandas del rol tienen vínculos de presión que enfrente el individuo en la labor del rol específico que realiza en la compañía. Los conflictos de roles ocasionan expectativas que lleguen a ser complejos de satisfacer o reconciliar. La sobrecarga de rol que atraviesa cuando se supone que el trabajador realice demasiadas labores. La imprecisión del rol ocurre en el momento que la expectativa del lugar de trabajo de lo que debe hacer. Por desgracia, los individuos que experimentaban muchas restricciones situacionales debido a su rol (como horario fijo o las obligaciones en el lugar de trabajo que gran demanda) además que son muy poca capacidad de conservar conductas de enfrentar conductas de carácter proactivo, como tomarse un descanso, que reduzcan los niveles de estrés. Cuando se afronta una situación de complejidad en el trabajo, aparte del atravesar con grandes niveles de ansiedad en ese instante, además se tendrá menos capacidad para realizar medidas que eliminen en un largo plazo los factores del estrés.

Las demandas interpersonales son exigencias concebidas por demás trabajadores. Se espera que existan ciertas presiones, pero un grupo progresivo de datos de investigaciones que además revelan conductas de negatividad tanto en supervisores como en compañeros, que implica la descortesía, peleas, la intimidación, el acoso sexual y hostigamiento racial, que se vinculan en el estrés laboral. El maltrato interpersonal puede tener efectos psicológicos, ya que en un estudio encontró que un trato injusto en un ambiente controlado provocado la liberación de cortisol, una hormona involucrada en el proceso de reacción del estrés. Asimismo, los individuos que piensan que experimentan una atmosfera social de discriminación a partir de múltiples fuentes, con el tiempo sufren mayor tensión psicológica, incluso después de describir diferentes niveles de línea base de bienestar. La exclusión social, que podría considerarse una forma de maltrato interpersonal, también es fuente importante de tensión psicológica. Un estudio encontró que las experiencias de aislamiento pueden tener efectos aún más negativos que las experiencias de conflicto interpersonal.

c. Elementos individuales

El trabajador común labora entre cuarenta o cincuenta horas por semana. Sin embargo, las demandas y las dificultades que confrontan las personas en otras ciento veinte horas que se reflejan en el trabajo. Por lo cual, ésta última

categoría implica diferentes elementos personales del trabajador, por ejemplo, problemas en la familia y las dificultades económicas personales.

Los sondeos reflejan consistentemente que los individuos brindan mucha relevancia en los vínculos familiares y personales. Los asuntos familiares, incluso los positivos, puede ocasionar un nivel de estrés que afecte de forma significativa a los individuos. Los asuntos familiares a menudo se relacionan con los problemas personales y laborales.

E. Consecuencias de ¹estrés laboral

Robbins y Judge (2017) hace mención que el estrés se expresa de distintas maneras, como úlceras, la elevación de la presión sanguínea, irritabilidad, inconvenientes en las decisiones de la vida diaria, se propende a tener accidentes, la pérdida de apetito, etc.

- Síntomas fisiológicos

Al comienzo, los síntomas fisiológicos que ven acumulados en su mayoría por el estrés, esto debido a que la gran parte de los investigadores estaban especializado en ciencias de la salud y médicas. Se concluyó que el estrés en el trabajo puede incitar a incrementar la frecuencia respiratoria y cardíaca, cambios en el metabolismo, el incremento de la presión sanguínea, provocación de ataques cardíacos, causar dolores de cabeza.

Hoy en día, los efectos fisiológicos dañinos son evidencias notorias del estrés.

- Síntomas mentales

La carencia de complacencia en el trabajo es un motivo evidente de estrés. Aunque, el estrés refleja de demás condiciones mentales, como tensión, ansiedad, irritabilidad, fastidio y falta de decisión.

Los puestos de trabajo que tienen demandas conflictivas y múltiples, o aquellos que no tienen en claro acerca de sus obligaciones, la responsabilidad y el poder del empleado tienden a incrementar su insatisfacción y estrés. Ofrece que los puestos laborales que brindan poca diversidad, feedback, autonomía, identidad y significancia causan estrés, y minimizan que el individuo se

involucra y sienta satisfacción laboral. Pero la reacción con respecto a la autonomía se manifiesta de forma distinta en cada persona. Aquellos que tienen locus del control externo, el hecho de tener una gran medida del control del trabajo provoca el incremento de agotamiento y estrés.

- Síntomas conductuales

A medida que han pasado los años, diversos países han llevado a cabo investigaciones acerca de estrés y conducta, y los vínculos que tienen estos son sólidos de manera relativa. Las señales de conductas del estrés comprenden el incremento del ausentismo como también la rotación y se reduce la productividad, además de modificaciones en los hábitos de alimentación, aumento del consumo de alcohol, así como tabaquismo, trastornos del sueño, inquietud y habla rápida.

¹ Variable 2: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Robbins y Judge (2017) hace mención que es una sensación positiva que se manifiesta en referencia a la labor, y esto es a efecto de un análisis de las cualidades que este tenga.

Mochón, Mochón y Sáez (2014) hace mención que la satisfacción laboral puede conceptualizarse como una postura del empleado hacia su mismo trabajo.

Daft y Marcic (2011) lo define como la postura positiva hacia el mismo trabajo.

Griffin (2010) indica que la satisfacción laboral es la postura que refleja el nivel de que un empleado se siente complacido en su centro laboral.

B. Dimensiones

Guízar (2013) muestra que la satisfacción en el trabajo sobrepasa de los buenos afectos relacionadas con una actividad, puesto que la persona tiene apreciación sobre esta. Asimismo, se necesita de superiores y gerentes en las

áreas de trabajo, para lograr un equilibrio en la organización, condiciones modelos de ejecución y requerimientos funcionales. Establecer su nivel de satisfacción es una actividad sumamente compleja para la proporción de factores cambiantes. Podemos señalar sus dimensiones:

- a. Funciones laborales
- b. Recompensas
- c. Desarrollo profesional
- d. Relaciones interpersonales

C. Satisfacción dentro del centro de trabajo

Daft y Marcic (2011) hace mención que la satisfacción laboral es una postura positiva con respecto hacia su labor. Es frecuente, que los individuos a atraviesan esta actitud cuando su labor coincide tanto en sus necesidades como intereses, además recompensas y ambiente en su trabajo que sean satisfactorias, tienen lazos positivos con sus supervisores también sentirse augusto con sus compañeros de trabajo.

Los trabajadores satisfechos harán un buen trabajo es por ello que muchos administradores creen que la satisfacción laboral es esencial. De hecho, las investigaciones demuestran que la relación de complacencia y rendimiento, con frecuencia, en reducido e impactan en demás elementos.

Aquellos gerentes de trabajadores intelectuales que están sujetos a la satisfacción laboral para incrementar la motivación y entusiasmo en la compañía. Las instituciones los especialistas de administración ponen mucho énfasis en su personal y desean que se sientan satisfecho con su labor, y la mayoría desean rodearse de individuos con buenas posturas.

D. Motivos de la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2017) menciona ciertos motivos que probablemente influyan en la complacencia laboral, los cuales son:

a. Condiciones de trabajo

Gran parte de las personas sienten satisfacción cuando en su trabajo le ofrecen autonomía, variedad y capacitación. El apoyo social, la retroalimentación, la interdependencia y la integración con sus compañeros de trabajo fuera del horario de trabajo forman un íntimo vínculo con la satisfacción laboral, que por lo más de la labor que realizan. Por lo cual, las condiciones laborales particularmente en el interior del trabajo, las interrelaciones de manera social y la supervisión son elementos relevantes para predecir la complacencia en el trabajo.

b. Identidad

La complacencia laboral involucra también la personalidad que ya no se trata especialmente de solo condiciones de trabajo. Los empleados que tienen autoevaluaciones importantes y buenas aquellos que creen en su valor y propia capacidad esencial tienen una tendencia a tener satisfacción que aquellos que tienen lo negativo.

c. Remuneración

Para la mayoría de trabajadores, el salario, en general está relacionado con la felicidad y la satisfacción laboral, pero al lograr tener una vida cómoda la persona tiene un efecto menor.

d. Responsabilidad social corporativa

Son actividades que se autorregulan para dan algún beneficio a la sociedad o al ambiente que sobrepasa de lo que impone la ley, este está teniendo un grado de complacencia en el trabajo en los individuos.

El vínculo entre responsabilidad social y la satisfacción laboral es particularmente elevada entre las personas de la actual generación. Ya que buscan trabajos centrados en 3 aspectos: las personas, el mundo y las utilidades.

E. Técnicas para aumentar la satisfacción laboral

Chiavenato (2011) hace mención ciertos aspectos que hacen que se aumente la satisfacción en el lugar de trabajo, como se muestra a continuación:

- Preparar que los puestos que vallan más a menos, en diversas organizaciones están empleando entre sus empleados una cultura de relajación. La administración toma la competencia con seriedad, aunque deja en claro su desconsideración. Cuando unos ambientes están motivados hace que los individuos se muestren muy satisfechos de lo que realizan, y se llega incluso a la eliminación de la monotonía y la rutina.
- Saldar con justicia, ofrecer contribuciones y dar oportunidad de ascender, el cual se verá representado por salarios favorables, prestaciones que concuerden a los presupuestos y necesidades de cada persona, algo sencillo de lo que se plantea. Entre los individuos que a quienes y lo que sean no debe hacer discrepancias.
- Hacer que los individuos se adecuen a sus puestos de trabajo conforme a las habilidades e intereses, desde allí parte la necesidad de requerir personas que tienen potencial de desarrollo en sus puestos debidamente seleccionados.
- Realizar el diseño de puestos de manera que manifiesten satisfacción y sean desafiantes, esto a su vez comprende una mayor cantidad de responsabilidades a los individuos, así como brindarle una gran variedad, realimentación, identidad, significado y autonomía.

F. Motivación y satisfacción laboral

Hellriegel, Jackson, Slocum y Franklin (2009) hace mención que la motivación es que motivación es condición mental que involucra fuerzas internas como externas que hace que los comportamientos estén estimulados dirigidos o mantenidos. En las compañías se interesen por aquellos empleados que tengan productividad como improductividad. Ciertos comportamientos que son productivos consisten en la permanencia de concentración en elementos

relevantes en sus labores, y también ser un ciudadano corporativo de bien. Pérdida de tiempo en el trabajo es un comportamiento improductivo. Cuando los administradores saben lo que les motiva a sus colaboradores, esta se convierte en una herramienta importante para aumentar los comportamientos productivos como por ejemplo el realizar un esfuerzo extra, y además minimizar las conductas que hacen que se altere el orden, como el hecho de perder tiempo, robar cosas y ser impuntuales.

La condición psicológica que implica la satisfacción revela lo que los individuos sienten de sus condiciones, con conocimiento a su autoevaluación de estas. Muchos especialistas piensan que la satisfacción de sus colaboradores está ligada con la motivación.

Para una administración eficaz es de suma importancia que los administradores comprendan adecuadamente la motivación y satisfacción de sus colaboradores. Por lo que se va a realizar una descripción de cuatro enfoques que ayudan a la explicación tanto de la satisfacción como motivación de los colaboradores:

- Enfoque gerencial, para comprender la motivación se orienta a la satisfacción y motivación de los trabajadores que son influenciados por los comportamientos de los administradores. Estos pueden motivar y satisfacer directamente por medio de la determinación de objetivos realistas, la comunicación con el personal y hacer reconocimiento, realizar elogios como también dar incentivos monetarios a los colaboradores que lograron objetivos.
- Enfoque de diseño de puesto, en momentos, los especialistas en administración tienen capacidad de diseñar sus puestos de aquellas personas las cuales están bajo su supervisión, pero esto no se da por lo habitual. A menudo, los establecimientos de factores para el diseño del puesto son complicados de cambiar si no se ha realizado la transformación de la tecnología de la unidad de trabajo completa. Por lo tanto, los distintos factores en el diseño del puesto establecen si el personal atraviesa en su trabajo algo que haga que los motive y satisfaga.

- El enfoque organizacional el entorno generalizado es relevante en la organización. Estos son factores importantes en el entorno de la organización, dar oportunidad de desarrollo, brindar beneficios adecuados, la estructura de las recompensas estos factores ayudan a la atracción de nuevos colaboradores en la compañía. Todo está sujeto a la percepción de los trabajadores si es justo e igualitario.
- Enfoque de diferencias individuales, esta comprende, la personalidad, necesidad, valor y diversas cualidades que los empleados llevan en el trabajo. Esto es diferente entre uno y otra persona por esta razón se denomina diferencias individuales. Por lo que el conocimiento de diferencias individuales es importante para los administradores para así crear una compañía que motive y satisfaga a los individuos que tienen una extensa variedad de características de cada persona. Los administradores deben de realizar una búsqueda de empleados que tengan preferencias y valores que acorde con el puesto y con las condiciones que tiene la compañía.

G. Satisfacción laboral e involucramiento en el puesto de trabajo

Robbins y Judge (2017) hacen mención que, al hablar de la actitud del empleado, por lo general se le vincula a la satisfacción laboral, la cual hace una descripción de una sensación positiva con respecto al puesto de trabajo, que aparece la evaluación de cualidades. Una persona que tiene un mayor nivel de complacencia en el trabajo tiene un buen afecto puesto que su lugar de trabajo, por el contrario, alguien que está insatisfecho tienen sensaciones negativas.

El involucramiento del puesto de trabajo está ligado con la definición de satisfacción laboral, que hace la medida del grado en el cual la persona se hace una identificación psicológica con el lugar de trabajo y tiene en cuenta su nivel de desempeño que se percibe es relevante para la autoestima de este. Los trabajadores con un nivel de alto de involucración del trabajador se sienten muy reconocido con la actividad que desempeña y muestran interés por esta.

2.3. Definición de términos básicos

Variable independiente: Estrés laboral

El estrés es cualquier exigencia adaptativa ocasionada por factores físicos, mentales o emocionales que exige una conducta de afrontamiento (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

Estresores organizacionales

Son aquellos elementos que se presentan en el interior de las organizaciones los cuales causan estrés, como las exigencias de roles, de las actividades e interpersonales, el liderazgo como papel de los superiores y la organización por sí misma (Robbins y Coulter, 2014).

Estresores personales

Son aquellos elementos que se presentan en la vida personal del empleado que causan estrés, como las dificultades familiares, los problemas económicos personas y los rasgos de personalidad (Robbins y Coulter, 2014).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la sensación positiva que se siente en el lugar de trabajo, que se da a causa de la evaluación de cualidades de este. (Robbins y Judge, 2017).

Condiciones personales

Los cuales empiezan del nacimiento de elementos propios de una persona en el trabajo, por tal motivo que la responsabilidad se halla la puntualidad en el trabajo y el cumplimiento de las funciones recibidas (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Funciones laborales

Son aquellas funciones que deba desempeñar el personal dentro de la organización a fin de cumplir con los objetivos (Guizar, 2013).

Recompensas

Es el salario que otorga la entidad por el servicio prestado por el personal (Guizar, 2013).

Desarrollo profesional

Son las oportunidades que la organización brinda al personal para crecer profesionalmente (Guizar, 2013).

Relaciones interpersonales

Son los vínculos entre integrantes de una organización (Guizar, 2013).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.
- b. Los estresores personales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
ESTRÉS LABORAL	<i>Estresores organizacionales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas del cargo. - Demandas las tareas e interpersonales. - Liderazgo como rol de los jefes. - La estructura de la organización.
	<i>Estresores personales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas familiares. - Dificultades económicas individuales. - Rasgos de personalidad.

Fuente: Guízar (2013).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Funciones laborales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades a desarrollar. - Procedimientos.
	<i>Recompensas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Salario actual. - Incentivos.
	<i>Desarrollo profesional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos. - Capacitaciones.
	<i>Relaciones interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral. - Interacción con los colegas.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

1 CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo básico “porque genera conocimientos a partir de conocimientos científicos previos, con el propósito de conocer la realidad” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque “se establece la relación entre las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño es no experimental porque “no se manipuló las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por 147 trabajadores de la de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima.

1 3.2.2. Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

Donde:

- n** = Es el tamaño de la muestra.
- p y q** = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
- Z** = Representa las unidades de desviación estándar.
- N** = Es el total de la población.
- E** = Representa el error estándar de la estimación.

1
Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 147}{0.0025(147 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 106.58$$

Está representada por 107 **1** trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son estrés laboral y satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima.

1 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Resultados descriptivos del estrés laboral

Tabla 1

Resultados de los indicadores de los estresores ambientales

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera que las demandas de su cargo en la institución, le producen estrés?	16	15%	23	21%	19	18%	18	17%	31	29%
2. ¿Considera que las demandas de sus tareas laborales y las relaciones interpersonales que conllevan, le producen estrés?	21	20%	10	9%	19	18%	10	9%	47	44%
3. ¿Considera que el liderazgo que ejerce sus superiores, genera estrés laboral?	13	12%	11	10%	16	15%	8	7%	59	55%
4. ¿Considera que la estructura organizacional que maneja la institución, genera estrés laboral?	9	8%	10	9%	13	12%	44	41%	31	29%

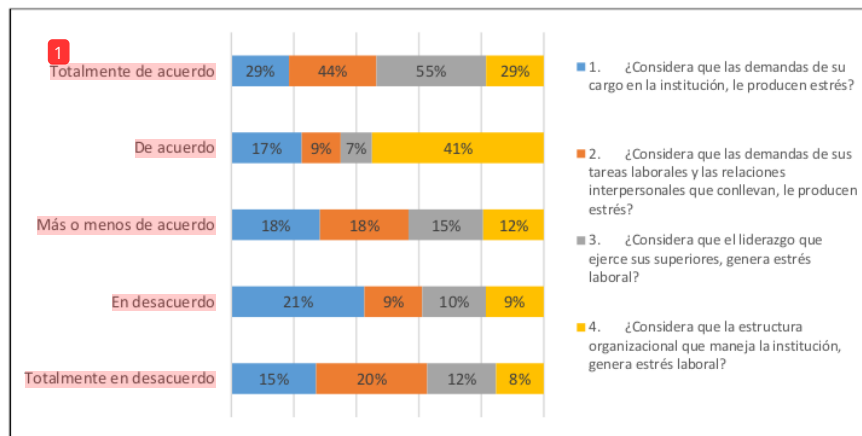


Figura 1. Estresores organizacionales.

Tabla 1, en cuanto a si considera que las demandas de su cargo en la institución, le producen estrés el 36% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% recalzó estar más o menos de acuerdo y el 46% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera que las demandas de sus tareas laborales y las relaciones interpersonales que conllevan, le producen estrés el 29% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% indicó estar más o menos de acuerdo y el 53% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si considera que el liderazgo que ejerce sus superiores, genera estrés laboral el 22% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 15% evidenció estar más o menos de acuerdo y el 63% mencionó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En cuarto lugar, al referirnos a si considera que la estructura organizacional que maneja la institución, genera estrés laboral el 18% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 12% indicó estar más o menos de acuerdo y el 70% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Tabla 2

Resultados de los indicadores de los estresores personales

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Sus problemas familiares vienen siendo motivo de estrés laboral?	12	11%	14	13%	21	20%	16	15%	44	41%
6. ¿Sus problemas económicos le generan estrés laboral?	7	7%	23	21%	2	2%	32	30%	43	40%
7. ¿El sentirse estresado es parte de su personalidad?	12	11%	28	26%	1	1%	32	30%	34	32%

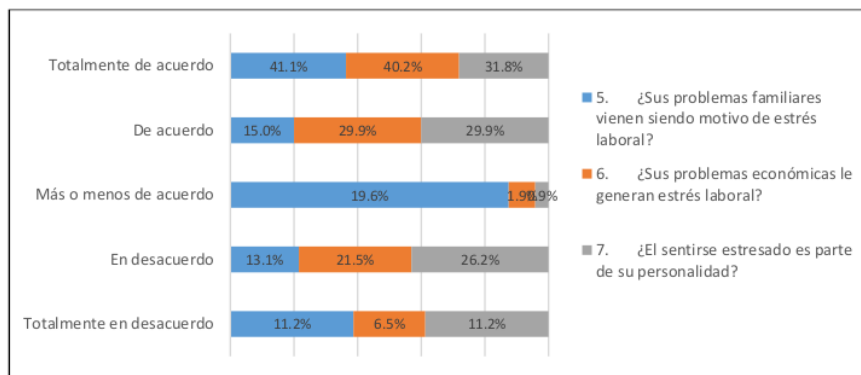


Figura 2. Estresores personales.

Tabla 2, en cuanto a si sus problemas familiares vienen siendo motivo de estrés laboral el 24% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 20% recalco estar más o menos de acuerdo y el 56% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si sus problemas económicos le generan estrés laboral el 28% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 2% indicó estar más o menos de acuerdo y el 70% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si considera que el sentirse estresado es parte de su personalidad el 37% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 1% evidenció estar más o menos de acuerdo y el 62% mencionó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

B. Resultado ¹ descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 3

Resultados de los indicadores de las funciones laborales

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Te sientes satisfecho con las actividades que desarrollas en la institución?	28	26%	26	24%	15	14%	8	7%	30	28%
9. ¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que tiene la institución?	24	22%	23	21%	14	13%	31	29%	15	14%

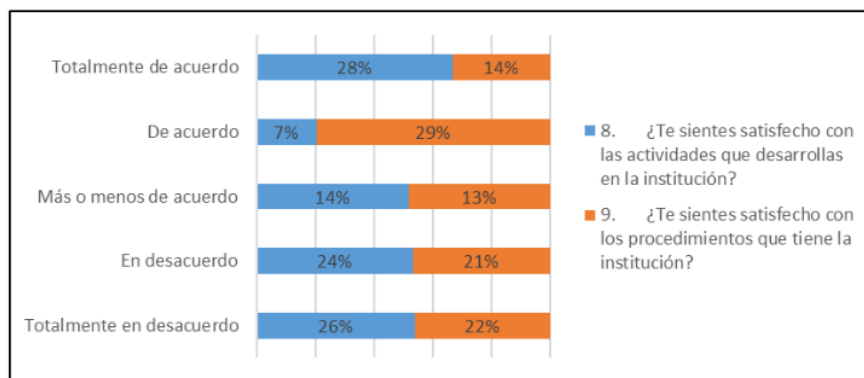


Figura 3. Funciones laborales.

Tabla 3, en cuanto a si se siente satisfecho con las actividades que desarrollas en la institución el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14% recaló estar más o menos de acuerdo y el 36% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si se siente satisfecho con los procedimientos que tiene la institución el 44% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 13% indicó estar más o menos de acuerdo y el 43% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Tabla 4
Resultados de los indicadores de las recompensas

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?	20	19%	55	51%	2	2%	30	28%	0	0%
11. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	13	12%	62	58%	7	7%	13	12%	12	11%

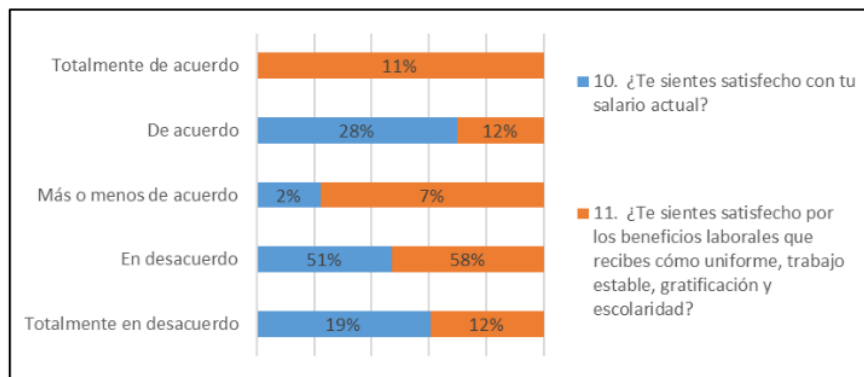


Figura 4. Recompensas.

Tabla 4, en cuanto a si se siente satisfecho con tu salario actual el 70% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 2% recaló estar más o menos de acuerdo y el 28% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si se siente satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad el 70% resaltó que está totalmente en desacuerdo

y en desacuerdo, en el caso del 7% indicó estar más o menos de acuerdo y el 23% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Tabla 5
Resultados de los indicadores del desarrollo profesional

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. ¿Te sientes satisfecho con los ascensos que brinda la institución?	14	13%	54	50%	1	1%	8	7%	30	28%
13. ¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que brinda la institución?	13	12%	45	42%	3	3%	15	14%	31	29%

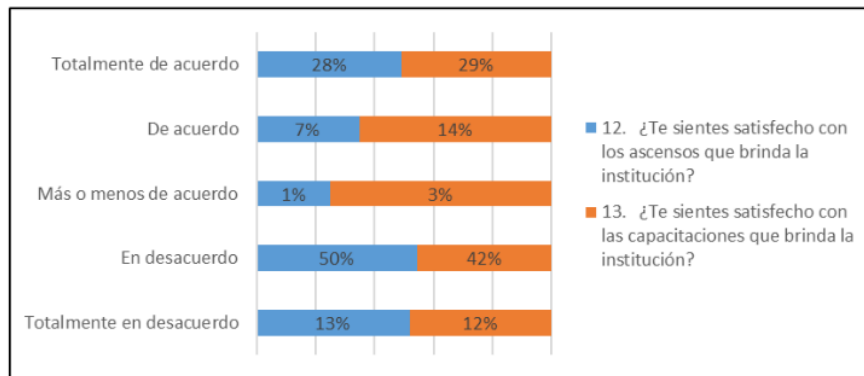


Figura 5. Desarrollo profesional.

Tabla 5, en cuanto a si se siente satisfecho con los ascensos que brinda la institución el 64% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 1% recalzó estar más o menos de acuerdo y el 36% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la institución el 54% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 3% indicó estar más o menos de acuerdo y el 43% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Tabla 6
Resultados de los indicadores de las relaciones¹ interpersonales

	TDS		ED		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Te sientes satisfecho con el clima laboral, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	21	20%	40	37%	1	1%	34	32%	11	10%
15. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	14	13%	45	42%	2	2%	31	29%	15	14%

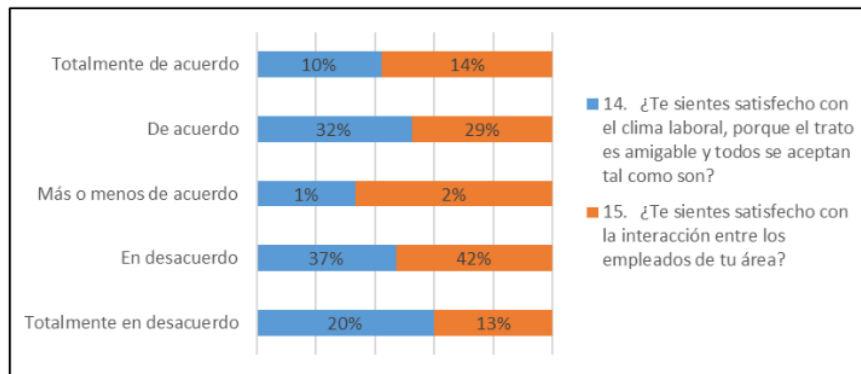


Figura 6. Relaciones interpersonales.

Tabla 6, en cuanto a si se siente satisfecho con el clima laboral, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son el 57% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 1% recaló estar más o menos de acuerdo y el 42% acotó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si se siente satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área el 55% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 2% indicó estar más o menos de acuerdo y el 43% respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

C. ¹ Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por lo mostrado en la Tabla 7, se optó por utilizar la prueba de Rho Spearman.

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.118	107	0.001
Estresores organizacionales	0.146	107	0.000
Estresores personales	0.131	107	0.000
Satisfacción laboral	0.127	107	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 8
Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y satisfacción laboral

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,457**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	107	107
		Coeficiente de correlación	-,457**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	107	107

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 8 que la prueba de correlación de Rho de Spearman arroja un valor de -0.457, con una significancia de $p = 0.00 < 0.05$; lo cual nos indica que el estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

Hipótesis específico 1

1

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre el estresores organizacionales y satisfacción laboral

			Estresores organizacionales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estresores organizacionales	Coefficiente de correlación	1.000	-,494**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	107	107
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,494**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	107	107

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 9 que la prueba de correlación de Rho de Spearman arroja un valor de -0.494, con una significancia de $p = 0.00 < 0.05$; lo cual nos indica que los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

Hipótesis específico 2

1

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre el estresores personales y satisfacción laboral

			Estresores personales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estresores personales	Coefficiente de correlación	1.000	-,444**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	107	107
		Coefficiente de correlación	-,444**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	107	107

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 10 que la prueba de correlación de Rho de Spearman arroja un valor de -0,444, con una significancia de $p = 0.00 < 0.05$; lo cual nos indica que los estresores personales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El objetivo fundamental de la investigación fue Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021, se muestran en los resultados de la correlación de $Rho = -0.457$ representando un grado negativo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00$ con el cual se sustenta los trabajadores enfrentan diversos contextos negativos que afectan su satisfacción laboral, por ello se han realizado diversos estudios al respecto. Martínez (2019) menciona que los factores que inciden posiblemente en la satisfacción respecto a las condiciones laborales y que lleguen a incidir negativamente en la eficiencia de las organizaciones, como factores del absentismo, la rotación y la evitación laboral. Por otro lado, el estrés laboral es una problemática recurrente en las organizaciones, Altamirano (2018) concluye en su estudio que la sobrecarga laboral incide directamente en la generación de estrés en los colaboradores de la organización lo que generó un bajo desempeño en los mismos. Por otro lado, a nivel nacional, Chumo y Lozada (2021) señalan que los motivos de la falta de satisfacción se generan por diferentes razones como el poco reconocimiento en las actividades desempeñadas de manera óptima, salarios que estén de acuerdo a las actividades realizadas inestabilidad en el puesto de trabajo, y si las organizaciones no actúan a tiempo estos estarán desencantados y tendrán dificultades para alcanzar las metas propuestas. Por su parte, Espinoza (2018) infiere que la sobrecarga laboral, el desgaste emocional y la tensión son fuentes generadoras de estrés laboral. El estrés es una problemática frecuente en los trabajadores, pues a medida que pasa tiempo se ha incrementado, ya que en la actualidad las organizaciones se centran más en sus propios beneficios que en el recurso humano. De acuerdo a distintas investigaciones es una dificultad que incide al personal de manera psicológica efecto producido por las

exigencias de la organización y de los materiales que tiene el trabajador para llevar a cabo estas demandas. Es por ello que para que la organización tenga éxito, debe procurar dar un clima positivo para el crecimiento profesional, donde exista satisfacción para cada integrante, se cree un sano ambiente de trabajo y se cumplan con el compromiso personal y organizacional.

En cuanto al objetivo específico 1: Determinar de qué manera los estresores organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021, se muestran en los resultados de la correlación de $Rho = -0.494$ representando un grado negativo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00$; sustentándose en Bohlander, Snell y Morris (2017) en la cual mencionan que factores estresantes reconocidos en el trabajo abarcan despidos y la restructuración de la institución, desconsenso con los superiores o colegas, prejuicios en relación a la edad, género, raza o religión; falta de capacidad para proporcionar reclamos y condiciones laborales problemáticos. Como molestias que no restan relevancia, como la poca privacidad, música incómoda y demás condiciones para estresar negativamente en un individuo a otro. El estrés laboral coloca tanto mujeres como a hombres en riesgo de sufrir problemas cardiovasculares, depresión y problemas de obesidad, también de incrementar las susceptibles del empleado a enfermedades infecciosas. Algunos estudios han comparado que el estrés relacionado con el trabajo ayuda a generar enfermedades y lesiones. Todos estos factores ocasionan que incrementen el coste en la atención médica y reducen la satisfacción en el trabajo, la productividad, así como también la retención. El estrés es la razón que más indican los empleados como la causa por la que abandonan una organización. Las personas encargadas del área de recursos humanos tienen el conocimiento de las consecuencias negativas que tiene el estrés de la salud de los empleados y en su desempeño. En un estudio se indican que las tres principales fuentes de estrés que los empleadores consideran que afectan de forma negativa el trabajo son el balance de vida y trabajo, el personal inadecuado y la tecnología que amplía la disponibilidad del personal en horarios no laborales. Armados con este conocimiento, bastantes empresas han creado programas que ayudan a manejar el estrés e instruir al trabajador las formas de disminuir las consecuencias negativas del estrés que están vinculado con el trabajo. Un programa tradicional puede tener la instrucción de técnica de relajación, habilidades de afrontamiento, habilidades de escucha, procedimiento para el trato con

individuos complicados, el asertividad y también la gestión del tiempo. Todas estas técnicas son diseñadas para romper el modelo de tensión que está ligada a circunstancias de estrés y ayudar a los afectados a lograr un que disminuya el estrés en su vida. Ciertas técnicas empresariales, como aclarar el rol empleado en el trabajo, hacer de nuevo el diseño y la optimización de los puestos, las modificaciones en cuanto a los elementos físicos del ambiente y el uso efectivo de los factores interpersonales no deben pasarse por alto en el manejo del estrés con respecto al procedimiento de instrucción del empleado. Tal es así que en el trabajo de investigación de Sánchez (2019) titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019”, la cual sus resultados con respecto a la variable estrés laboral se evaluaron en función a las dimensiones estrés a nivel de la organización, estrés nivel individual, entre otros. En el primero “el 53.62% de los encuestados se encuentra en desajuste en que todos siguen instrucciones del decano cercano y es quien lidera el encargo” (p.54) y “el segundo el 43.48% se encuentra de pacto en que tienen problemas familiares que no les dejan confluír en la obligación” (p.58). En la variable satisfacción laboral se evaluó en las siguientes dimensiones: políticas y procedimientos organizacionales, “donde el 37.68% se encuentra en desacuerdo en que les proporcionan oportunidades de formación y progreso de tratado al sueldo de tareas que no han acabado saber” (p.62) y en la dimensión relaciones con los colegas “el 48.55% se encuentra en desacuerdo en que están satisfechos con la relación que llevan con sus jefes” (p.71). Se concluye que “el estrés se relaciona directa y significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo” (p.80). Por otro lado, Astudillo (2019) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, la cual en resultados de la variable satisfacción laboral “referente a las condiciones laborales sostuvieron que 4% de los trabajadores indicó que muy poco la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto” (p.61) y “22% se mostró indiferente en su remuneración en relación al trabajo que realiza en la actualidad” (p.62). Se concluye que “los factores relacionados con el clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral” (p.86).

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar de qué manera los estresores personales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del

Gobierno Regional de Lima, 2021, se muestran en los resultados de la correlación de $Rho = -0.444$ representando un grado negativo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00$; sustentándose en Robbins y Judge (2017) mencionan que el hace mención que el estrés se expresa de distintas maneras, como úlceras, la elevación de la presión sanguínea, irritabilidad, inconvenientes en las decisiones de la vida diaria, se propende a tener accidentes, la pérdida de apetito, etc. La carencia de complacencia en el trabajo es un motivo evidente de estrés. Aunque, el estrés refleja de demás condiciones mentales, como tensión, ansiedad, irritabilidad, fastidio y falta de decisión. Sin embargo, el estrés manifiesta en otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Los puestos de trabajo que tienen demandas conflictivas y múltiples, o aquellos que no tienen en claro acerca de sus obligaciones, la responsabilidad y el poder del empleado tienden a incrementar su insatisfacción y estrés. Ofrece que los puestos de trabajo que otorgan escasa diversidad, retroalimentación, autonomía, identidad y significancia causan estrés, y minimizan que el individuo se involucre y sienta satisfacción laboral. Pero la reacción con respecto a la autonomía se manifiesta de forma distinta en cada persona. Aquellos que tienen locus del control externo, el hecho de tener una gran medida el control del trabajo provoca el incremento de atravesar agotamiento y estrés. En el caso del desempeño laboral Daft y Marcic (2011) hace mención que la satisfacción laboral es una postura positiva con respecto hacia su labor. Es frecuente, que los individuos a atraviesan esta actitud cuando su labor coincide tanto en sus necesidades como intereses, además recompensas y ambiente en su trabajo que sean satisfactorias, tienen lazos positivos con sus supervisores también sentirse augusto con sus compañeros de trabajo. Los trabajadores satisfechos harán un buen trabajo es por ello que muchos administradores creen que la satisfacción laboral es esencial. De hecho, las investigaciones demuestran que la relación de complacencia y rendimiento, con frecuencia, en reducido e impactan en demás elementos. Aquellos gerentes de trabajadores intelectuales que están sujetos a la satisfacción laboral para incrementar la motivación y entusiasmo en la compañía. Las instituciones los especialistas de administración ponen mucho énfasis en su personal y desean que se sientan satisfecho con su labor, y la mayoría desean rodearse de individuos con buenas posturas. En tal sentido, Quispe (2018) en su tesis de maestría titulada “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.”, la cual sus resultados sostienen que en la variable estrés laboral según sus

dimensiones estrés a nivel organizacional ³ prevalece el nivel alto con un 61,2% en la institución y en el caso del estrés a nivel individual ³ prevalece el nivel alto con un 58,7%. En la variable satisfacción laboral un 1,7% ¹⁸ presenta un nivel bajo en relación a la satisfacción ³ con las condiciones de trabajo. Se concluye que “existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018” (p.56).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se concluye que los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021, en la que se proyecta un valor de Rho de Spearman -0.494 representando un grado negativo moderado, es decir una relación inversa, asimismo presenta un nivel de significancia de $p = 0.00$, lo cual indica que al disminuir la inapropiada supervisión que le brinda la organización, así como la sensación de inseguridad laboral que sienten el personal incrementara su satisfacción hacia su trabajo orientado sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de los objetivos.
- Se concluye que los estresores personales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021, en la que se proyecta un valor de Rho de Spearman -0.444 representando un grado negativo moderado, es decir una relación inversa, asimismo presenta un nivel de significancia de $p = 0.00$, lo cual indica que al disminuir las conflictivas relaciones interpersonales al realizar trabajos en equipo incrementara su energía direccionándola a cumplir con sus responsabilidades dentro de la institución.

Por lo expuesto

- El estrés laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2021, en la que se proyecta un valor de Rho de Spearman -0.457 representando un grado negativo

moderado, es decir una relación inversa, asimismo presenta un nivel de significancia de $p = 0.00$.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda motivar al personal antes, durante y después de cada supervisión programada con el fin de fomentar a cumplir con sus actividades y tareas programadas evitando de esta manera retrasos.
- Se recomienda impulsar la comunicación asertiva y participación sin restricciones al realizar trabajos en equipo para que puedan direccionar su energía a cumplir con sus responsabilidades dentro de la institución.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). México: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México : Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos*. México: Alfaomega.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (14 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F.: Pearson.

7.2. Fuentes electrónicas

- Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 23 de junio de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28155/1/25%20GTH.pdf>
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 23 de junio de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Cadavid, J. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano*. Tesis de grado, Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado el 23 de junio de 2021, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7918/1/Satisfaccion_Laboral_Motivacion_Cadavid_2020.pdf
- Chumo, J., & Lozada, R. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Callao. Recuperado el 23 de junio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54427/Chumo_CJE-Lozada_SRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 23 de junio de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Espinoza, Y. (2018). *Estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro, Huaraz. Recuperado el 23 de junio de 2021, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9686/Tesis_58141.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez, A. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Recuperado el 23 de junio de 2021, de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_935e826668e818b7157bd25b55fe4469
- Quispe, E. (2018). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 24 de junio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27444/quispe_che.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019.* Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro, Huaraz. Recuperado el 23 de junio de 2021, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14360/Tesis_64316.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, D. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 23 de junio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37614/tello_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

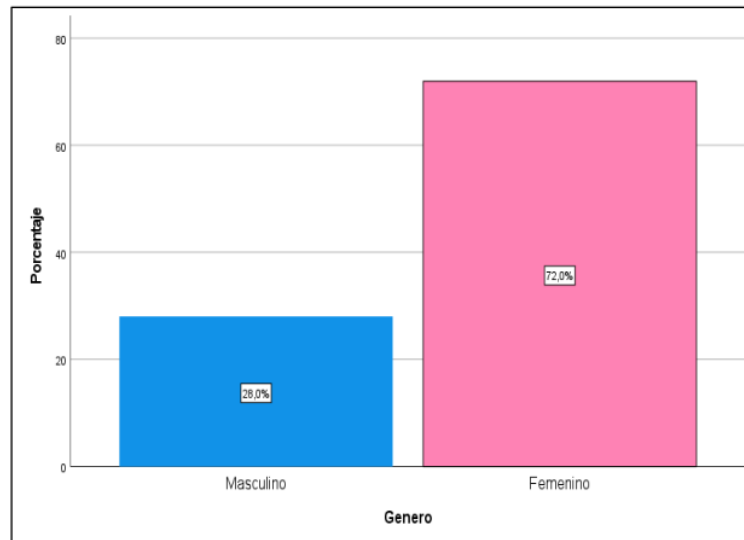
ITEM	1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Considera que las demandas de su cargo en la institución, le producen estrés?					
2. ¿Considera que las demandas de sus tareas laborales y las relaciones interpersonales que conllevan, le producen estrés?					
3. ¿Considera que el liderazgo que ejerce sus superiores, genera estrés laboral?					
4. ¿Considera que la estructura organizacional que maneja la institución, genera estrés laboral?					
DIMENSIÓN 02					
5. ¿Sus problemas familiares vienen siendo motivo de estrés laboral?					
6. ¿Sus problemas económicos le generan estrés laboral?					
7. ¿El sentirse estresado es parte de su personalidad?					

SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
8. ¿Te sientes satisfecho con las actividades que desarrollas en la institución?					
9. ¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que tiene la institución?					
DIMENSIÓN 02					
10. ¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?					
11. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?					
DIMENSIÓN 03					
12. ¿Te sientes satisfecho con los ascensos que brinda la institución?					
13. ¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que brinda la institución?					
DIMENSIÓN 04					
14. ¿Te sientes satisfecho con el clima laboral, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?					
15. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Género

		f	%
Válido	Masculino	30	28.0
	Femenino	77	72.0
	Total	107	100.0



Se muestra que el género el 28% es del género masculino y el 72% son del género femenino.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DE LA ESTRÉS LABORAL

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 760). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,760
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	116,477
	gl	21
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P1	1.000	0.727
P2	1.000	0.489
P3	1.000	0.499
P4	1.000	0.404
P5	1.000	0.535
P6	1.000	0.545
P7	1.000	0.295

Método de extracción: análisis de componentes principales.

VALIDACION DE SATISFACCIÓN ¹ LABORAL

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 827). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,827
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	232,076
	gl	28
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
⁹ P8	1,000	0.685
P9	1,000	0.559
P10	1,000	0.820
P11	1,000	0.686
P12	1,000	0.607
P13	1,000	0.586
P14	1,000	0.433
¹ P15	1,000	0.515

Método de extracción: análisis de componentes principales.

CONFIABILIDAD DE LA ESTRÉS LABORAL

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.827 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	7

CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.905 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	8

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

12	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3
4	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
4	5	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2
2	3	3	3	2	4	1	3	3	2	2	2	2	2	4	1
4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
4	1	1	4	3	1	2	3	4	3	3	3	5	2	4	2
5	4	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	1	1	4	1
2	5	5	1	3	2	4	5	4	4	4	2	5	3	2	4
1	1	1	5	4	2	5	1	5	4	4	2	2	1	2	5
1	1	5	4	1	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
4	3	5	5	2	1	4	5	5	2	2	2	2	4	1	4
2	1	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	2	4	2	1	1	1	4	5	2	1	1	1	4	1	1
2	1	2	1	3	4	5	2	1	2	2	2	2	1	4	5
1	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	3	2	5	2	4	3	2	4	2	2	5	2	2	4
3	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	5	4	4
5	3	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
2	4	1	5	4	2	5	1	5	2	1	2	2	5	2	5
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	4	3	5	3	1	2	3	5	2	2	2	4	1	1	2
3	1	1	1	5	5	5	1	1	2	2	2	1	2	5	5
4	3	3	3	4	4	1	3	3	2	2	2	1	1	4	1
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	2	1	4	2	4	4	1	4	2	4	4	5	4	4	4
1	5	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	4	2	2
5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	5	5	3	3	5	1	5	3	2	4	4	5	2	5	1
1	1	4	4	5	5	1	4	4	2	2	2	2	1	5	1
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
3	1	5	5	1	2	4	5	5	4	2	2	2	5	2	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	3	3	4	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2
3	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	5	5	2	2
1	5	3	4	5	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	1

ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	ESTRÉS LABORAL	Estresores organizacionales	3							Estresores personales	
			p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		
1	31	19	5	5	5	4			5	5	2
1	21	11	2	3	2	4			4	3	3
1	27	14	4	1	5	4			5	4	4
1	22	13	4	5	2	2			3	4	2
2	18	11	2	3	3	3			2	4	1
2	29	16	4	3	5	4			5	4	4
2	16	10	4	1	1	4			3	1	2
2	31	16	5	4	3	4			5	5	5
2	22	13	2	5	5	1			3	2	4
2	19	8	1	1	1	5			4	2	5
2	20	11	1	1	5	4			1	4	4
2	24	17	4	3	5	5			2	1	4
2	23	12	2	1	5	4			3	4	4
2	35	20	5	5	5	5			5	5	5
2	12	9	1	2	4	2			1	1	1
2	18	6	2	1	2	1			3	4	5
2	19	9	1	2	2	4			3	3	4
2	31	19	5	5	5	4			5	5	2
2	20	9	3	1	3	2			5	2	4
2	23	11	3	3	3	2			4	4	4
1	33	18	5	3	5	5			5	5	5
2	35	20	5	5	5	5			5	5	5
2	25	15	2	4	5	4			2	4	4
2	23	12	2	4	1	5			4	2	5

2	35				20		5	5	5	5	5	15	5	5	5
1	21				15		3	4	3	5		6	3	1	2
1	21				6		3	1	1	1		15	5	5	5
1	22				13		4	3	3	3		9	4	4	1
1	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5
1	18				8		1	2	1	4		10	2	4	4
1	16				10		1	5	1	3		6	2	2	2
1	31				19		5	5	5	4		12	5	5	2
1	24				15		2	5	5	3		9	3	5	1
1	21				10		1	1	4	4		11	5	5	1
2	28				17		4	4	5	4		11	3	4	4
2	21				14		3	1	5	5		7	1	2	4
2	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5
2	16				7		2	1	1	3		9	3	4	2
2	14				6		3	1	1	1		8	4	2	2
2	23				13		1	5	3	4		10	5	4	1
2	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5
2	26				13		1	3	5	4		13	5	4	4
2	31				19		5	5	5	4		12	5	5	2
2	21				9		2	3	1	3		12	5	5	2
2	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5
2	22				12		1	2	5	4		10	2	4	4
2	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5
2	24				12		4	2	1	5		12	5	5	2
2	29				16		4	5	4	3		13	4	4	5
2	23				12		4	3	3	2		11	4	2	5
2	18				13		4	3	5	1		5	2	2	1
2	35				20		5	5	5	5		15	5	5	5

2	27		16	2	5	5	4	3	4	4
2	23		14	3	3	5	3	5	2	2
2	22		12	4	1	2	5	1	4	5
2	26		14	4	2	5	3	5	2	5
2	31		19	5	5	5	4	5	5	2
2	35		20	5	5	5	5	5	5	5
2	21		12	1	2	5	4	1	4	4
1	35		20	5	5	5	5	5	5	5
1	14		7	3	1	1	2	2	4	1
1	35		20	5	5	5	5	5	5	5
1	27		14	2	5	2	5	3	5	5
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	23		12	2	3	2	5	5	2	4
1	35		20	5	5	5	5	5	5	5
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	27		16	1	5	5	5	2	5	4
1	35		20	5	5	5	5	5	5	5
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	35		20	5	5	5	5	5	5	5
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	31		19	5	5	5	4	5	5	5
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	31		19	5	5	5	4	5	5	2
1	22		13	3	1	5	4	1	4	4
1	22		11	1	1	5	4	3	4	4
2	24		12	4	4	3	1	3	5	4
2	20		14	2	5	3	4	4	1	1
2	24		14	4	5	2	3	4	2	4
2	24		13	1	3	5	4	3	4	4
2	22		8	2	2	3	1	5	4	5

2	22	15	3	5	5	2	7	3	2	2
2	31	19	5	5	5	4	12	5	5	2
2	31	19	5	5	5	4	12	5	5	2
2	17	10	3	1	2	4	7	1	2	4
2	20	8	3	2	1	2	12	3	5	4
2	27	15	1	5	5	4	12	4	4	4
2	31	19	5	5	5	4	12	5	5	2
2	19	11	2	3	3	3	8	1	2	5
2	20	13	3	1	5	4	7	3	2	2
2	20	13	2	3	4	4	7	1	2	4
2	24	13	4	1	4	4	11	4	2	5
2	25	14	3	4	4	3	11	3	4	4
2	35	20	5	5	5	5	15	5	5	5
2	27	15	3	5	3	4	12	4	4	4
2	12	8	1	1	5	1	4	2	1	1
2	28	14	4	4	3	3	14	4	5	5
2	25	16	3	4	5	4	9	1	4	4
2	19	15	2	5	3	5	4	1	2	1
2	25	17	3	5	5	4	8	4	2	2
2	20	10	2	3	3	2	10	3	2	5
2	26	17	2	5	5	5	9	3	4	2
2	24	13	2	3	4	4	11	4	5	2
2	13	9	3	3	2	1	4	2	1	1
2	23	14	4	1	5	4	9	1	4	4
2	26	14	2	5	2	5	12	2	5	5
2	25	14	3	2	4	5	11	2	4	5
2	15	9	2	4	1	2	6	2	2	2

SATISFACCIÓN LABORAL	12											
	p8	p9	Recompensas	p10	p11	Desarrollo profesional	p12	p13	Relaciones interpersonales	p14	p15	
15	4	2	4	2	2	4	2	2	3	1	2	
25	6	2	8	4	4	5	2	3	6	3	3	
34	9	5	7	4	3	10	5	5	8	4	4	
21	4	2	4	2	2	7	5	2	6	4	2	
19	6	3	4	2	2	4	2	2	5	4	1	
34	9	5	7	4	3	10	5	5	8	4	4	
26	7	3	6	3	3	7	5	2	6	4	2	
15	4	2	4	2	2	2	1	1	5	4	1	
29	9	5	6	4	2	8	5	3	6	2	4	
22	6	1	6	4	2	3	2	1	7	2	5	
34	9	5	7	4	3	10	5	5	8	4	4	
25	10	5	4	2	2	6	2	4	5	1	4	
34	9	5	7	4	3	10	5	5	8	4	4	
13	2	1	3	1	2	4	2	2	4	2	2	
19	9	4	3	2	1	5	1	4	2	1	1	
19	3	2	4	2	2	3	2	1	9	4	5	
34	9	5	7	4	3	10	5	5	8	4	4	
15	4	2	4	2	2	4	2	2	3	1	2	
24	5	3	6	4	2	7	5	2	6	2	4	
26	5	3	4	2	2	9	4	5	8	4	4	
20	5	2	8	4	4	3	1	2	4	2	2	
13	2	1	3	1	2	4	2	2	4	2	2	
36	9	5	9	4	5	10	5	5	8	4	4	
23	6	1	3	2	1	7	2	5	7	2	5	
13	2	1	3	1	2	4	2	2	4	2	2	
20	8	3	4	2	2	5	4	1	3	1	2	

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.bibliotecadigital.usb.edu.co Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía Activo