



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS
FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO, 2019.**

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

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

EDWARD JOSEPH VALVERDE TUME

ASESOR:

DRA. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ

Huacho – Perú

2020

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
Presidenta

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
Secretario

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
Vocal

Dr. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ
Asesor

DEDICATORIA

Dedico esta presente investigación a mi madre que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional, asimismo, a todos aquellos que directa o indirectamente contribuyeron para la culminación de esta investigación. A mi hijo Kaled que me ha dado las fuerzas necesarias para seguir adelante con mis objetivos..

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros por haberme enseñado estos cinco años de carrera. A mi institución por darme las herramientas para alcanzar mis objetivos.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática	01
I.2. Formulación del Problema	03
I.2.1. Problema General	03
I.2.2. Problemas Específicos	03
I.3. Objetivos de la Investigación	04
I.3.1. Objetivo General	04
I.3.2. Objetivos Específicos	04
I.4. Justificación de la investigación	04
I.5. Delimitación del estudio	05
I.6. Viabilidad del estudio	06

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	07
2.2. Bases Teóricas	09
2.3. Definiciones conceptuales	35
2.4. Formulación de las hipótesis	39
2.4.1. Hipótesis General	39
2.4.2. Hipótesis Específicas	39

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	40
3.1.1. Tipo de investigación	40
3.1.2. Nivel de investigación	40
3.1.3. Diseño	40
3.1.4. Enfoque	40
3.2. Población y muestra	41
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.4.1. Técnicas a emplear	42
3.4.2. Descripción de los instrumentos	43
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	43

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	44
---	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	58
5.2. Conclusiones	60
5.3. Recomendaciones	61

CAPÍTULO VI FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	62
6.2. Fuentes electrónicas	63

ANEXO

1. Cuestionario	65
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad	44
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad	45
Tabla 3.	Demandas de tareas	46
Tabla 4.	Demandas físicas	47
Tabla 5.	Demandas de roles	48
Tabla 6.	Demandas interpersonales	49
Tabla 7.	Factores higiénicos	50
Tabla 8.	Factores de motivación	51
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	52
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre estresores organizacionales y satisfacción laboral	53
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y satisfacción laboral	54
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas físicas y satisfacción laboral	55
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y satisfacción laboral	56
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y satisfacción laboral	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad	44
Figura 2.	Edad de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad	45
Figura 3.	Demandas de tareas	46
Figura 4.	Demandas físicas	47
Figura 5.	Demandas de roles	48
Figura 6.	Demandas interpersonales	49
Figura 7.	Factores higiénicos	50
Figura 8.	Factores de motivación	51

RESUMEN

Objetivo: Investigar de que manera los estresores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. **Métodos:** La investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 284 trabajadores administrativos, la muestra fue de 164 trabajadores administrativos. Se consideraron las dimensiones: demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles, demandas interpersonales, factores higiénicos, factores de motivación. Se realizó la confiabilidad dando como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,899. **Resultados:** Respecto a la variable Estresores organizacionales, el 26,3% mencionaron que les genera estrés el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a su disposición, el 17,1% mencionó que les genera estrés el diseño de su oficina, el 20,8% mencionaron que existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñan en su centro laboral, el 28,6% mencionaron que les genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en su centro laboral. Así mismo, respecto a la variable Satisfacción laboral, el 18,9% mencionó que la universidad no brinda adecuadas condiciones laborales para que puedan desempeñar sus funciones sin problemas, el 65,8% mencionaron que sienten que sus remuneraciones no van en función a las actividades que realizan, el 59,8% mencionaron que la universidad no le reconoce por cada objetivo logrado, el 32,3% mencionaron que no se sienten satisfechos por las oportunidades de crecimiento profesional que les ofrece la universidad. **Conclusión:** Con el estudio se determinó que existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,546$), por lo que se concluye que los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Palabras clave: *demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles, demandas interpersonales, factores higiénicos, factores de motivación.*

ABSTRACT

Objective: To investigate in what way the organizational stressors influence the job satisfaction of the administrative staff of the faculties of the José Faustino Sánchez Carrión National University, Huacho, 2019. **Methods:** The research is applied, explanatory level, non-experimental design, and mixed focus. The population was 284 administrative workers; the sample was 164 administrative workers. The dimensions were considered: homework demands, physical demands, role demands, interpersonal demands, hygienic factors, motivational factors. Reliability was performed resulting in a Cronbach's alpha coefficient of 0,899. **Results:** Regarding the Organizational Stressors variable, 26.3% mentioned that it stresses them that they have to make decisions without first having all the necessary information at their disposal, 17.1% mentioned that the design of their office creates stress, 20.8% mentioned that there is some ambiguity for the role you play in their workplace, 28.6% mentioned that they are stressed by the leadership style that is managed in their workplace. Likewise, with respect to the Job Satisfaction variable, 18.9% mentioned that the university does not provide adequate working conditions so that they can perform their duties without problems, 65.8% mentioned that they feel that their salaries are not based on activities they perform, 59.8% mentioned that the university does not recognize them for each objective achieved, 32.3% mentioned that they are not satisfied by the opportunities for professional growth offered by the university. **Conclusion:** With the study it was determined that there is a moderate and very significant negative correlation ($p = 0.00 < 0.05$; $r = -0.546$), so it is concluded that organizational stressors significantly influence the job satisfaction of staff administrative faculty of the National University José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Keywords: *homework demands, physical demands, role demands, interpersonal demands, hygienic factors, motivational factors.*

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, los trabajadores tienen que afrontar una enorme presión para poder satisfacer lo que exige el entorno laboral, a causa de los elevados niveles de competitividad y de desempeño como las extensas jornadas de trabajo han sido fuente de un ámbito laboral cada vez más estresante. El estrés es un factor que constituye una amenaza para la salud del trabajador y las óptimas funciones de la organización. El estrés laboral es ocasionado por diferentes elementos que existen en el trabajo los cuales son conocidos como estresores organizacionales, dichos estresores se pueden hallar en la excesiva carga laboral, la exigencia por lograr resultados, las condiciones laborales, los conflictos, etc. Es imposible que las organizaciones puedan resguardar a los trabajadores frente al estrés que surge fuera de las labores, no obstante, pueden intervenir en aquellos que sí son ocasionados dentro del trabajo. Por tal motivo aparece la importancia de prestar atención a los estresores organizacionales pues estos afectan a los trabajadores principalmente en su desempeño. Es claro que las consecuencias individuales tienen efectos en las organizaciones, aunque hay otros que tienen un efecto directo como la baja de rendimiento, retracción y productividad, así como factores psicológicos.

La satisfacción laboral nos manifiesta la aprobación que presenta un individuo respecto a su trabajo y el ambiente laboral donde pertenece. Un trabajador estresado está expuesto a desarrollar más enfermedades, tener poca motivación, ser menos productivo y con enormes probabilidades de ocasionar incidentes. A medida que aumenta el nivel de estrés el individuo puede disminuir su nivel de satisfacción pues sus expectativas y necesidades no han sido resueltas. Cabe enfatizar que la satisfacción laboral que experimente el empleado influye en su comportamiento frente a sus funciones.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el investigar de que manera los estresores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La UNJFSC fue creada en el año de 1968 mediante Decreto Ley N°17358 dado por el Gobierno Revolucionario de las Fuerzas Armadas del Perú. A partir de ese momento la universidad viene formando profesionales que contribuyen en la educación, cultura y desarrollo de país. La universidad cuenta con una misión que es brindar un desarrollo profesional, humano, sistemático, competitivo y científico a los alumnos de la universidad, incentivando una proyección, desarrollo social, investigación, identidad cultural y enseñanza constante para colaborar al crecimiento sustentable a nivel regional, local y social.

En estos tiempos, los trabajadores tienen que afrontar una enorme presión para poder satisfacer lo que exige el entorno laboral, a causa de los elevados niveles de competitividad y de desempeño como las extensas jornadas de trabajo han sido fuente de un ámbito laboral cada vez más estresante. El estrés es un factor que constituye una amenaza para la salud del trabajador y las óptimas funciones de la organización. El estrés laboral es ocasionado por diferentes elementos que existen en el trabajo los cuales son conocidos como estresores organizacionales, dichos estresores se pueden hallar en la excesiva carga laboral, la exigencia por lograr resultados, las condiciones laborales, los conflictos, etc. Es imposible que las organizaciones puedan resguardar a los trabajadores frente al estrés que surge fuera de las labores, no obstante, pueden intervenir en aquellos que sí son ocasionados dentro del trabajo. Por tal motivo aparece la importancia de prestar atención a los estresores organizacionales pues estos afectan a los trabajadores principalmente en su desempeño. Es claro que las consecuencias individuales tienen efectos en las organizaciones, aunque hay otros que tienen un

efecto directo como la baja de rendimiento, retracción y productividad, así como factores psicológicos.

La satisfacción laboral nos manifiesta la aprobación que presenta un individuo respecto a su trabajo y el ambiente laboral donde pertenece. Un trabajador estresado está expuesto a desarrollar más enfermedades, tener poca motivación, ser menos productivo y con enormes probabilidades de ocasionar incidentes. A medida que aumenta el nivel de estrés el individuo puede disminuir su nivel de satisfacción pues sus expectativas y necesidades no han sido resueltas. Cabe enfatizar que la satisfacción laboral que experimente el empleado influye en su comportamiento frente a sus funciones. Si la organización no presta atención en ello se verá afectada su productividad por ende no alcanzará los resultados esperados. El trabajador es el recurso humano más apreciado por la organización, por ello es importante contar con individuos comprometidos y eficientes en su labor. Para que el trabajador tenga estas cualidades es necesario que sientan niveles aceptables de satisfacción en sus actividades cotidianas, porque será motivo para seguir esforzándose a diario por sentirán dispuestos a lograr los propósitos de la compañía. Es así que, la satisfacción laboral contribuye en gran medida al éxito de una organización.

En la UNJFSC se ha podido detectar que los trabajadores administrativos en las facultades se sienten insatisfechos debido a que estos perciben que no hay oportunidades para crecer profesionalmente; las diferencias entre los sindicatos de la universidad genera enfrentamientos entre los trabajadores, a esto se suma que dentro de los mismos sindicatos existen diferencias debido a que varios de sus afiliados desean representar a su sindicato y cuando lo hacen los trabajadores en su mayoría perciben que lamentablemente las decisiones que se toman solo están centrados en una pequeña cúpula del sindicato; la forma de administrar desde la jefatura de personal viene generando insatisfacción en los trabajadores porque no existe políticas de recursos humanos que garantice el desarrollo del mismo; las condiciones laborales no son las óptimas lo que ha generado el retraso de sus actividades; en algunas facultades el volumen trabajo es exorbitante por lo que los trabajadores se sienten presionados a terminar sus labores; falta de motivación pues no se reconoce al trabajador por su labor; inestabilidad laboral que genera que el trabajador sienta incertidumbre pues están sujetos a contratos temporales.

Asimismo, en las facultades de la UNJFSC se ha evidenciado altos niveles de estrés estos debido a los hechos mencionados, donde los cambios de turno no permite la adaptación inmediata del trabajador porque estos cambios se toman sin el consentimiento del personal en gran parte de las situaciones, los vínculos las relaciones interpersonales son pésimas lo que ha generado distintos conflictos; las resoluciones emitidas en ocasiones no son elaboradas de manera correcta lo que ha ocasionado que los decanatos mal interpreten su finalidad; falta de apoyo de los superiores al momento de consultar una duda sobre su labor; otro motivo es la falta de capacitación al nuevo personal pues al iniciar sus labores no tienen el conocimiento necesario para ejecutarlo adecuadamente.

Si los superiores encargados de las facultades de la UNJFSC no toman en cuenta los problemas antes mencionados generará el retraso de documentos relevantes para la gestión de las diferentes actividades de la universidad.

Por tal motivo los superiores de las facultades de la UNJFSC deben considerar la importancia de establecer estrategias de reduzcan los estresores organizacionales al que están expuestos los trabajadores como mejorar las condiciones laborales.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los estresores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera las demandas de tareas influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019?
- b. ¿De qué manera las demandas físicas influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019?

- c. ¿De qué manera las demandas de roles influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019?
- d. ¿De qué manera las demandas interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Investigar de que manera los estresores organizacionales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Indagar de que manera las demandas de tareas influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- b. Estudiar de que manera las demandas físicas influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- c. Investigar de que manera las demandas de roles influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- d. Indagar de que menara las demandas interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación por su aporte práctico: El presente estudio buscará encontrar las causas que vienen ocasionando insatisfacción en el trabajo en los trabajadores que laboran en las facultades de la universidad; a partir del estudio de las dimensiones de

la variable independiente se conocerá cómo los estresores organizacionales vienen incidiendo en la satisfacción laboral. Una vez identificado estos aspectos se puede dar solución a los problemas encontrados.

Justificación por su aporte metodológico: debido a que se encuentra un planteamiento una herramienta científica de recolección de información que colabora con otros estudios a evaluar los estresores organizacionales y así mismo evaluar su satisfacción laboral del personal administrativo, el cual se encuentra con un respaldo por parte de una base teórica elegida con una posición para que el estudio alcance dar con los efectos que se esperan.

Justificación teórica: La investigación contribuirá con información con respecto a la influencia que hay entre las variables estresores organizacionales y satisfacción en el trabajo en el contexto universitario, información que será contrastada en los resultados, y que permitirá brindar conclusiones y recomendaciones; la cual ayudará a futuras investigaciones.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación geográfica: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación social: trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Delimitación temporal: enero del año 2019 a diciembre del año 2019.

Delimitación semántica: Estresores organizacionales & Satisfacción laboral.

Chiavenato (2018) define a los estresores organizacionales como “el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno de la organización” (p. 476).

Robbins & Judge (2013) definen a la satisfacción laboral como “un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (p. 75).

1.6. Viabilidad del estudio

Se contó con los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), lo que garantizaron la viabilidad y por ende su ejecución de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Investigaciones internacionales

Paredes (2018) realizó la investigación titulada “El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el establecer como incide el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato. Es una investigación descriptiva, correlacional. La población fue 190 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “se refleja reflejar el nivel de relación satisfactoria que el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato” (Paredes, 2018).

Malta (2017) realizó la investigación titulada “Prevalencia de estresores laborales en los trabajadores de la empresa Weatherford sede Quito en el año 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad del Azuay. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia de los estresores laborales a los que encuentran sometidos los trabajadores de la empresa antes mencionada. La investigación concluyó que “existe un nivel alto de estrés dentro de la empresa que anteriormente estaba subvalorado o se hacía caso omiso a la presencia de este en los trabajadores” (Malta, 2017).

Bejarano (2017) realizó la investigación titulada “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato.

Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la correlación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Es una investigación descriptiva. La población fue 381 funcionarios administrativos, así mismo la muestra fue 195 funcionarios administrativos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “en niveles de satisfacción laboral en las subescalas de factores intrínsecos señaladas en el Cuestionario de Escala General de Satisfacción laboral, se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato” (2017).

Investigaciones nacionales

Mamani (2019) realizó la investigación titulada “Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019” la cual fue aprobada por Universidad Andina del Cusco. Perú. La investigación tuvo como objetivo describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019. Es una investigación de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 46 trabajadores del centro de salud al igual que la muestra. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019 son moderados, esto de acuerdo a la escala de interpretación que se utilizó; debido a que, en su trabajo los colaboradores afrontan diversos factores laborales que provocan estrés; siendo la dimensión con mayor incidencia las demandas de tarea” (Mamani, 2019).

Gutiérrez (2018) realizó la investigación “Estresores laborales y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018” la cual fue aprobada por Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera los estresores laborales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018. La población estuvo conformada por 51 trabajadores administrativos, la muestra fue de 45 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “existe una correlación fuerte y muy significativa por lo que se concluye que las

demandas de la tarea influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad” (Gutierrez, 2018).

Troya (2018) realizó la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la vinculación entre los factores del clima organizacional que tienen mayor o menor relación con la satisfacción laboral del personal administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Es una investigación transversal, no experimental, descriptivo- correlacional. La población fue 135 trabajadores administrativos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “la relación es directa a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral en el área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur” (Troya, 2018).

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Estresores organizacionales

A. Definiciones

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) mencionan que son aquellos que, como consecuencia de cualquier acción externa, situaciones o sucesos someten a demandas psicológicas, o físicas o ambas excesivas a una persona dentro de la organización (p. 330).

Chiavenato (2018, pág. 476) define como el grupo de respuestas físico químicas e intelectuales de un individuo que proviene de motivaciones o aspectos que se encuentran presentes en el ambiente de la organización (p. 476).

Snell & Bohlander (2013) definen como toda demanda de ajuste ocasionada por elementos psíquicos, físicos, sentimentales que necesitan de una conducta para saber llevarlo a cabo (p. 538).

Robbins & Coulter (2010) definen como una reacción contraria de un individuo ante una fuerza extrema causada por requerimientos desmesurados, prohibiciones o situaciones oportunas dentro de la entidad laboral (p. 267).

B. Dimensiones de los estresores organizacionales

Griffin (2011) mencionan que varias cosas pueden generar estrés. Los estresores relacionados con el trabajo caen en una de cuatro categorías:

a. Demandas de tareas

Las demandas de tareas corresponden a estresores relacionados con la labor específica que realiza un individuo. Ciertas actividades poseen usualmente mayor estrés que otras. Sus indicadores son los siguientes:

- Decisiones rápidas.
- Información incompleta para las decisiones.
- Decisiones cruciales.

b. Demandas físicas

Las demandas físicas de un puesto son los requerimientos físicos que tiene sobre el trabajador; estas demandas son una función de las características físicas del entorno y las tareas físicas que incluye el puesto. Sus indicadores son los siguientes:

- Extremos de temperatura.
- Oficina mal diseñada.
- Amenazas a la salud.

c. Demandas de roles

Las demandas de roles también pueden resaltar estresantes para las personas en las organizaciones. Un rol es un conjunto de conductas esperadas asociadas con un puesto en particular en un grupo o una organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Conflicto del rol.
- Ambigüedad de roles.

d. Demandas interpersonales

Son estresores asociados con las relaciones que confrontan las personas dentro de la organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Presiones de grupo.
- Estilos de liderazgo.
- Personalidades en conflicto.

C. Factores de estrés laboral

Schermerhorn (2010) menciona que los factores de estrés son cosas que causan estrés. Ya sea que se originen de forma directa por un ambiente de cambio, por otros aspectos del escenario de trabajo o situaciones personales no laborales, los factores de estrés pueden influir en las actitudes, emociones y estados o en la conducta, desempeño en trabajo e incluso en la salud. Siendo los factores de estrés laboral son los siguientes:

a. Factores laborales

Cuentan con una potestad de su naturaleza para ocasionar mayor estrés en el trabajo. A menudo experimentamos dicho estrés por largas jornadas de trabajo, exceso de correos electrónicos, plazo de entrega del trabajo que no son realistas, jefes o compañeros que trabajan difíciles, trabajos desagradables o con el cual no está familiarizado y cambios implacables. También puede relacionarse con demandas de tareas demasiado elevadas o escasas, problemas o dificultades en los documentos de desempeñar, relaciones interpersonales inadecuadas o un progreso profesional con bastante lentitud o rapidez. Dos de los síndromes más comunes del estrés relacionado con el trabajo son el llamado preparado para fracasar (cuando las expectativas de desempeño son imposibles o el apoyo totalmente inadecuado para la tarea) y el llamado de la identidad equivocada (cuando el individuo acaba en un puesto que no corresponde en absoluto a sus talentos, o que simplemente no le gusta).

b. Factores personales

También son consideradas orígenes del estrés para los individuos en una organización. Una identidad de este tipo se encuentra muy dirigida hacia el alcance, es anheloso y exigente. Los individuos de este tipo son probables a contar con estrés en situaciones que otros individuos considerarían poco

relacionadas a ello. De este modo, el estrés forma parte de estas. Entre los patrones de conductas estresantes de las personalidades del tipo A se incluyen los siguientes:

- Se muestran impacientes, apresuran a los demás, les disgusta esperar.
- Hacen, o tratan de hacer, varias cosas al mismo tiempo.
- Se sienten culpables cuando están relajados.
- Tratan de programar más en menos tiempo.
- Usan gestos de nerviosismo como apretar los puños.

c. Factores no laborables,

Tienen efectos secundarios que afectan a las personas en su labor. Los casos que ocasionan estrés juntamente a los sucesos del hogar son frecuentemente fuertes emocionalmente. Depende de las personas y su talento para afrontar estos aspectos, la inquietud por ciertos casos puede alterar su labor e incrementar el estrés de los problemas organizacionales y la vida diaria (pp. 383 - 384).

D. Consecuencias del estrés laboral

Robbins & Judge, (2017) mencionan que el estrés se muestra de diversas formas, como un alza en la presión sanguínea, úlceras, mal humor, problemas en la toma de decisiones habituales, carencia de apetito. Estas manifestaciones se juntan en tres partes de manera general que son las siguientes:

a. Síntomas fisiológicos

Inicialmente gran parte de la atención hacia el estrés se enfocó en las manifestaciones fisiológicas, debido a que gran parte de los estudiosos eran conocedores de la ciencia de la salud o llamadas también médicas. Su labor concluye en que el estrés podría influenciar en modificaciones en el metabolismo del individuo, incrementar su ritmo cardiaco y respiratorio, incrementar su presión sanguínea, genera jaquecas y conlleva hacia ataques del corazón.

En la actualidad las pruebas aconsejan claramente que el estrés puede poseer dos resultados fisiológicos que ocasionen daños. Una investigación a tiempo extendido hecho en Reino Unido mostró que la presión en el trabajo se encontraba vinculada con mayor grado hacia padecimientos crónicos. Otras investigaciones demostraron elevados grados de agotamiento psíquico en el puesto de labores y grados bastante altos de faltas de los trabajadores debido a ciertos padecimientos. Muchos otros estudios han informado efectos parecidos, al vincular el estrés en el trabajo con una serie de mediciones en dificultades de la salud.

b. Síntomas psicológicos

La insatisfacción en el trabajo es una causa evidente de estrés. No obstante, este se muestra en otras circunstancias psicológicas como presión, mal humor, aburrimiento, ansiedad, entre otros.

“Los puestos de trabajo que imponen demandas múltiples y conflictivas, o que no ofrecen claridad sobre las obligaciones, la autoridad y las responsabilidades del trabajador aumentan el estrés y la insatisfacción. De igual manera, cuanto menor control se ejerza sobre la labor de los individuos acerca del ritmo de sus actividades, más alto sería el estrés y la falta de satisfacción” (Robbins & Judge, 2017, pág. 628). TI parece que los puestos de trabajo que otorgan diversidad, importancia, independencia, retroalimentación e identificación ocasionan estrés, y minorizan la satisfacción y la participación en el trabajo. No obstante, no todos los individuos responden de la misma manera ante la independencia. Para aquellos que poseen un aspecto de control extremo. Un control superior de las labores eleva la generalidad de sufrir de agotamiento y estrés.

c. Síntomas conductuales

En el transcurso de los años, se han hecho estudios acerca de los comportamientos y el estrés y los vínculos surgen parcialmente sólidos. El estrés con estos síntomas comprende minimizaciones en la eficiencia, elevadas tasas de ausentismo y alternancias, como también transformaciones los regímenes alimentarios, sumados al tabaquismo o ingesta de bebidas, entre otros (pp. 628 - 629).

E. Manejo del estrés

Schermerhorn (2010) manifiesta que la opción correcta para el manejo del estrés trata primeramente, en obstaculizar que llegue a mayores niveles. Se deben identificar a los elementos de estrés que surjan de las situaciones personales y no laborales a fin de emprender acciones para prevenir o minimizar sus consecuencias negativas. Las dificultades familiares, por ejemplo, pueden aliviarse mediante un cambio en el horario de trabajo, o la respuesta a la causa que se puede reducir con la ayuda de un supervisor comprensivo. También, en ocasiones es necesario pedir ayuda para combatir la tendencia hacia "trabajar demasiado". Pueden ser muy útiles los recordatorios de los jefes, compañeros de trabajo y amigos, de no privarse de sus vacaciones o de no trabajar un tiempo extra excesivo.

Entre los factores laborales con mayor potencial para causar estrés excesivo se cuentan las ambigüedades en las funciones, los conflictos y el exceso de trabajo. La definición clara de las funciones mediante el enfoque de administración por objeto (APO) puede ser muy útil. Al permitir la comunicación directa y orientada hacia la tarea entre supervisores y subordinados, la APO ofrece una oportunidad para detectar los factores de estrés y emprender acciones para reducirlos o eliminarlos. El rediseño del puesto puede ser también útil cuando existe un ajuste deficiente entre habilidades individuales y demandas de trabajo.

El bienestar personal es una palabra con el fin de detalla la búsqueda del propio potencial físico y mental mediante un programa personal de fomento a la salud. Esta forma de manejo preventivo del estrés reconoce la responsabilidad del individuo para mejorar su salud mediante un enfoque disciplinado para impedir tabaquismo y la ingesta de alcohol, mantener una dieta equilibrada, practicar ejercicio regularmente y participar en un programa de acondicionamiento físico.

La esencia del bienestar personal es un estilo de vida que refleja un verdadero compromiso con la salud, además de tener mucho sentido. Las personas que son constantes en el mantenimiento de su bienestar personal están mejor preparadas para enfrentar el estrés inevitable por la labor y los conflictos entre este y la vida personal, así como los cambios en la organización.

Muchos empleadores patrocinan actualmente programas de bienestar para ayudar a sus empleados en temas tales como control del tabaquismo, evaluaciones y riesgos para la salud, el cuidado de la espalda, manejo del estrés, ejercicio, buena condición física, educación nutricional, control de la presión arterial alta y el control del peso. Se espera que la inversión en estos programas beneficiará tanto a la organización como a sus empleados (p. 386).

F. Medidas para reducir el estrés laboral

Chiavenato (2018) menciona que hay diferentes formas de combatir los estresores, comenzando por mayor cantidad de horas de sueño hasta medicinas inusuales, como la hipoalimentación o retención. A continuación, presentamos las próximas disposiciones para reducirlos.

- Vínculos de colaboración gratificante y agradable con los colegas.
- No haga intentos por realizar más de lo que su cuerpo le pide.
- Vínculos productivos y valiosas con el director.
- Entiende las dificultades del superior y colabora a que este entienda lo de usted.
- Llegar a un acuerdo con el directo en objetivos viables para la labor. Prepárese con el fin dar objetivos, inclusive ciertas las exijan.
- Analice los próximo y sepa enfrentarse a metas viables.
- Tomase el tiempo de relajarse y evite las tensiones.
- Transite por el despacho con el fin de conservar su mente serena y despejada.
- Determine los sonidos que existe en su labor y haga acciones para minimizarlos.
- Retírese de la oficina en diversas ocasiones para calmar el estrés y disminuir la tensión.
- Minimice el periodo de concentración. Haga delegaciones de sus actividades y documentos.

- Reduzca las intermisiones, planifique tiempos de alejamiento y de junta.
- No permanezca en periodos largos con deficiencias negativas.
- Realice un listado de temas importantes. Haga anotaciones principales y la medida en cada de estos no ronden en su mente.

Es posible Los directores y profesiones del recurso humano que cooperen para detectar y minimiza los estresores en el trabajo.

El director a carga debe inspeccionar a cada uno de los trabajadores con el fin de detectar posibles indicios de estrés y dar información en las soluciones al alcance de la organización, como transferencias de puestos o asesoramientos. Es posible que los profesionales de RR.HH. indaguen comportamiento con el fin reconocer factores de estrés, perfeccionar los mecanismos de reclutamiento y la adecuación con el fin de garantizar que cada individuo este en el puesto correcto, como también plantear un planeamiento del puesto en relación a sus conductas. (p.479).

G. Estrategias organizacionales para afrontar el estrés laboral

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que las entidades se dan cuenta con mayor incidencia de que tienen que intervenir en el control del estrés en sus trabajadores. Existen dos fundamentos distintos para esta perspectiva. Uno, dado que la entidad tiene culpa al generar el estrés, debe cooperar a sobrellevarlo. Lo otro que los empleados que sientan rangos menores de estrés perjudicial serán más beneficiosos. Dos tácticas de la entidad típicas para cooperar con los trabajadores y que controlen su estrés son los programas institucionales y los colaterales.

a. Los programas institucionales

Ellos se realizan a través de instrumentos de la entidad fijados para los puestos de forma correcta y los horarios labores pueden contribuir si se desea sobrellevar el estrés. El rotar en turnos, usualmente acarrea dificultades relevantes en los trabajadores, dado que continuamente deben ceñir su descanso y sus puntos de relajación. De esta manera, el prospecto y estos horarios tienen que ser una perspectiva de los esfuerzos de la entidad por minimizar el estrés.

La cultura organizacional del mismo modo puede ser usada para controlar el estrés y de esta manera la entidad refuerce incentivar una cultura fortalecida en bienestar.

Por último, el superior desempeñara un rol relevante para controlar el estrés. Él puede convertirse en el cimiento relevante de optimización. Si razona sobre lo factible de otorgar volúmenes estresantes de labores, los trabajadores realizaran una adecuada asignación al conservar la carga que esta requiere en un nivel manejable.

b. Programas colaterales

Sumado a los esfuerzos de la entidad enfocados a minimizar el estrés, diversas entidades modifican los programas colaterales. Este es objetivamente generado para cooperar con los trabajadores a controlar el estrés. Las entidades adquieren programa de control de estrés, cuidado de la salud, etc.

Existen hoy más entidades que llevan a cabo estos programas o los adquieren.

Diversas entidades hoy en día cuentan de la misma forma con programas de adecuamiento de los trabajadores. Los mismos combaten el estrés de manera desviada al incentivar a los trabajadores a realizar rutinas de caminatas o cardio porque entiende minimiza el estrés. Lo negativo de ello, es que estas medias son menos empleadas dado que adquirir los equipos que lo faciliten genera inversión. Aun con todo ello, existen más entidades que lo prefieren.

Finalmente, para concluir, las entidades buscan apoyar a sus trabajadores a combatir el estrés a través de otras formas de programa. Diversas entidades usan estos que incitan a todo, desde el carisma hasta masajes y yoga como remedios para el estrés. Claro, escaso o nulo estudio fundamenta ciertas de las enunciaciones realizadas por los precursores de estos programas. De este modo, los superiores tienen que garantizar que estos esfuerzos de la institución por cooperar con los trabajadores de cara a afrontar el estrés (pp. 220 – 221).

H. Estrés laboral y desempeño

Newstrom (2007) menciona un prospecto de estrés y desenvolvimiento que indique el vínculo entre estos. Si no se encuentra, los desafíos de la entidad no resaltan y el desenvolvimiento suele ser mínimo.

Conforme crece el estrés, el desenvolvimiento es superior porque el mismo coopera con un individuo para encontrar medios que cubran sus carencias del empleo. El eustres es un incentivo provechoso porque promueve a los trabajadores a afrontar desafíos.

Para concluir, si la tensión alcanza rangos muy altos, se vuelve una fuerza destructora. El desenvolvimiento empieza a decrecer dado que la gran cantidad de tensión se involucra. El trabajador desaprovecha la habilidad para darle cara al estrés, aptitud resolutiva y desarrolla una conducta caprichosa. Si la tensión se eleva hasta el quiebre, el desempeño colapsa: el trabajador sufre un ataque de nervios, no se digna asistir al centro laboral, etc. (p. 250).

I. Estrés y Burnout laborales

Bohlander, Snell & Morris (2018) señalan que el estrés es una especie de patología que es resultado de dos determinantes de cara a distintos tipos de estrés. Los estudiosos en psicología usan dos vocablos para distinguir estos desde un punto de vista bioquímico. El eustrés es el positivo, dado que se vincula a la obtención de metas y animosidad. El eustrés es considerado una energía positiva que ayuda a continuar aun con los obstáculos. El distrés es demasiado perjudicial. El estrés se convierte en distrés en las circunstancias donde la persistencia y aptitud se minan. El desánimo, y frustración modifican el estrés por distrés.

El burnout es una etapa de distrés riguroso. Usualmente, el burnout laboral se da cuando un sujeto comienza a cuestionarse sus propias conductas. El mismo ya no se siente útil o lo que realiza. El cansancio y frustración son caracteres de burnout, donde esencialmente se puede ver su falta de rendimiento. En ciertas entidades que llevaron a cabo el Expediente de regulación de empleo, los trabajadores que son pasibles de ser afectados por el burnout, dado que tienen

que llevar a cabo más asignaciones con menos compañeros. Los trabajadores modelo, también son pasibles de sufrirlo cuando vea que el fin no es factible.

Hay cuatro componentes que tienen implicancia relevante en el estrés laboral de los trabajadores:

- Alta exigencia: demasiado que llevar a cabo en un plazo pequeño de tiempo.
- Alta energía: Desperdiciar demasiado esfuerzo mental por grandes lapsos.
- Mínima fiscalización: menor ocurrencia en la manera como se realiza la asignación.
- Pequeños estímulos: deficiente captación del feedback al llevar a cabo una tarea y no se reconoce la tarea eficaz.

Más componentes estresantes en la tarea conllevan al despido, inconvenientes, desacuerdos, disgustos con los superiores o compañeros, recelo respecto a características personales como edad, género, y otros. También los desagradados sobre el no tener intimidad, los ruidos, voces chillonas, con el objetivo de estresar de manera desagradable en una persona.

El estrés laboral expone a varones y mujeres a peligros como problemas cardiovasculares, desgano, aumento de peso, ansiedad y lo vuelve más propenso a afecciones, como certifican estudios. Estos componentes crean un incremento en los costos de atención en salud.

Los estudiosos en RR.HH. conocen sobre las consecuencias del estrés en la salud de los trabajadores y su productividad. En un estudio se indica que las típicas señales del estrés que los superiores consideran influyen de forma perjudicial en las tareas ocasionando empleados deficientes y que faltan.

Conociendo estos estudios, la gran mayoría generaron programas de control de estrés con la meta de capacitar a los empleados las formas de minimizar los resultados del estrés relacionados con su labor. Un programa típico generalmente acostumbrado a la capacitación en relajación, aptitudes para soportar, tácticas de escucha, métodos con el fin de tratar a sujetos difíciles, gestión del plazo y asertividad.

Estas tácticas están planteadas para romper el patrón de tensión que va junto a los ambientes de estrés y ayudar a los que lo padecen para lograr disminuir el estrés.

Cada procedimiento de la entidad, como aclarar el rol usado en la tarea, la reestructura y el aumento de puestos de trabajo, el corregir los componentes palpables del entorno y el control adecuado de los componentes interpersonales no tienen que desatenderse al capacitar a los empleados a controlar el estrés. Los especialistas en ello, sugieren diferentes formas relacionadas a la tarea.

- Establecer lazos beneficiosos con compañeros.
- Charlar de manera frontal con superiores o trabajadores sobre dudas de las tareas o diferentes.
- Capacitar en el tiempo buscando conservar tanto las variaciones que pueden darse con los requerimientos del puesto.
- No exceder sus habilidades y capacidades.
- Constituir plazos factibles, otorgar el trabajo razonablemente.
- Actuar de forma rápida ante adversidades y dudas de importancia.
- Indicar los plazos dedicados a la tarea donde se tienen que evadir las pausas.
- Otorgarse mimos en su empleo, como oír determinada canción (pp.135 – 137).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2015) menciona que es el nivel de satisfacción que posibilita captar talentos y conservarlos, a tener un ambiente sano en la organización, incentivar personal y conseguir su compromiso (p. 13).

Robbins & Judge (2013) lo define como un afecto bueno en relación al puesto laboral, que es fruto de una valoración de estudio de cualidades de ello (p. 75).

Newstrom (2007) menciona es un grupo de afectos y sentimientos positivos o no que tiene el trabajador a su puesto laboral (p. 204).

B. Dimensiones de satisfacción laboral

Griffin & Van Fleet (2016) señalan que Frederick Herzberg realizó su tesis solicitando cierta cantidad de colaboradoras que hicieran memoria en los momentos donde sientan satisfacción y motivación, como también en momentos donde sentían poca satisfacción y motivación. Para su asombro, halló que los grupos de elementos vinculados a la satisfacción y no satisfacción eran distintos: mejor dicho, que el individuo quizás indicaba que una “mala remuneración” ocasionaba en él tener insatisfacción, no obstante no se refería una “buena remuneración” como un factor de satisfacción. En contraste, los demás elementos que habían expresado como origen de su satisfacción y motivación.

Dicho descubrimiento condujo a este psicólogo a la deducción que la perspectiva típica de la satisfacción laboral no era integrada en su totalidad. Este punto de vista que la satisfacción y no satisfacción son dos polos diferentes. Es posible que los individuos sienten alegría, molesta o en un determinado intermedio. No obstante, las entrevistas del psicólogo se hallan dos variables desiguales: uno de los que se dirige a la satisfacción y la otra a la no satisfacción, y otra conduce de la no satisfacción a la no satisfacción.

En base a estos descubrimientos, este psicológico propuso que el procedimiento para dar motivación al personal tenía dos niveles. Primeramente, es necesario que los gerentes se aseguren que no existe problemas en los factores higiénicos: el salario y la seguridad laboral sean las correctas, la condición laboral no tiene que tener riesgos, el sitio tiene que ser el indicado, es necesario que la inspección técnica sea la correcta, etc. Al brindar una disposición apropiada a estos factores, los directos incentivan la motivación, sino que también asegura de que el personal “no esté insatisfechos”. El personal que posee directivos que hacen intentos por “satisfacerlos” de forma exclusiva a través de factores de higiene generalmente hacen lo que quieren solo para salir de la situación. En tal caso, los gerentes deben continuar con el siguiente paso: dar a la persona la oportunidad de dar factores motivacionales, como los objetivos y

el reconocer el valor de estos. El fruto pronosticable serán un nivel alta de satisfacción y motivación.

Particularmente sugirió optimizar la labor con una proposición del diseño de este dónde hacen intentos por dar niveles elevados de factores motivacionales. Esta teoría es muy popular por diversos administradores y gerentes, no obstante, también tiene críticos.

Uno de esto es que los descubrimientos de las entrevistas iniciales estás sujetas a diversas interpretaciones. En otra oportunidad es que manifiesta que su muestra no es lo suficiente con la población total y de los estudios siguientes en diversas ocasiones no aprueban esta teoría. Los especialistas del tema no le brindan tanto valor a esta teoría, aunque ello no ha tenido enormes consecuencias en los administradores y gerentes ha sido para estos consigan más interés sobre la motivación y de su relevancia en el lugar de trabajo.

Por lo antes manifestado se ha mención de sus dimensiones son los factores de motivación y factores higiénicos.

C. Factores que contribuyen a la satisfacción laboral

Newstrom (2007) menciona que algunos factores de satisfacción en el trabajo son los siguientes:

a. Enfoque individual

La satisfacción laboral hace referencia a las conductas de solo un trabajador. Si se realizan los promedios de las evaluaciones de cada persona de la misma área, es decir se utiliza para detallar la satisfacción global de un grupo de condición anímica.

Es fundamentalmente relevante observar el estado anímico de un grupo ya que es frecuente que las personas emulen los roles colectivos de sus colegas y adecuen dichos comportamientos al tratar de igualarse con su propio grupo.

b. ¿Global o multidimensional?

Es posible que la satisfacción laboral se aprecie como actitud total o se emplee a todas partes que la integra la labor de una persona.

No obstante, no se denota una conducta total, es posible que los administradores pierdan ciertas particularidades cuotas importantes si realizar la evaluación de la satisfacción total del trabajador.

Los actuales estudios de satisfacción del trabajo en varios aspectos que se consideran esenciales, ya que las actitudes unidas con la labor que dispone el colaborador al proceder de una forma. Esenciales elementos de la satisfacción en el trabajo comprenden el salario, el jefe que se tenga, las naturalezas que se tenga de las labores de desempeñadas, los colegas y grupo del trabajador y la condiciones labores continuas.

Debido a que la satisfacción laboral se observa adecuadamente a partir de un punto de vista en diferentes dimensiones, es aconsejable que los administradores no deben pensar que una elevada satisfacción laboral es un elemento que Nule una elevada satisfacción a otra, sumando aritméticamente los dos elementos con el fin de obtener una elevada puntuación en promedio.

Sin embargo, las investigaciones no pueden ser provechosas para separarlas su interés en aquellas partes que están vinculadas de forma directa con la labor en específicos (la esencia de la labor) y aquellos que son parte del ambiente en el trabajo (el superior, los colegas y la organización).

c. El equilibrio de la satisfacción laboral

Las conductas se adoptan por lo general luego que varios años. En forma semejante, la satisfacción y la no satisfacción labora aparece si un trabajador tiene mayor acceso a datos sobre el puesto de trabajo. No obstante, la satisfacción labora es activa, y es posible que decaiga aún más de lo que se realiza. No es posible que los administradores emplean método que oriente a una lata de satisfacción momentánea y luego no prestarles atención, ya que las carencias del personal son cambiantes. Es necesario que los gerentes pongan atención en las conductas del personal en cada momento.

d. El impacto ambiental

La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción de la supervivencia. La esencia del clima de un colaborador externamente de su labor incide indirectamente en sus afectos en relación a este. De forma semejante, debido que el trabajo es una parte importante de la vida de diversos empleados, la satisfacción en el trabajo incide en la satisfacción total de la vida.

El resultado es una consecuencia de esparcir las dos direcciones, entre la satisfacción labor y de la vida. En efecto, los administradores requieren monitorear los comportamientos de sus trabajadores en diferentes aspectos de su vida, además de monitorear su labor y su clima continuo.

e. Importancia

Es esencial emplear el saber de la conducta organizacional con el fin de edificar lazos fuertes. De personas y comunidad puedan beneficiarse. Fuentes esenciales de dicho tema gira en torno de distintas interrogantes importantes.

f. Nivel de satisfacción en el trabajo

El grado de satisfacción en el trabajo en el grupo no es continuo. En caso se vincule con diferentes elementos.

El estudio de dichos vínculos posibilita a los gestores adelantarse a saber los equipos están son proclives a tener comportamientos conflictivos producidos por la no satisfacción. Las dimensiones claves que están entorno a la edad, grado ocupaciones y tamaño de la organización.

Conforme los trabajadores incrementen de edad, al inicio sentirán menos satisfacción laboral. Parece reducirse sus expectativas a grados menos verdaderos y encajan de la mejor forma a una situación actual. Luego de su satisfacción puede perderse, ya que asensos tiene menos frecuente y confrontar situaciones de jubilación. Además, es preferible que los individuos con puestos altos tienen a tener mayor motivación con su labor.

Generalmente, se encuentran mejor remunerado tienen buenas condiciones laborales y están en puesto que les posibilitan a tener dar lo mejor de sus competencias. Para finalizar, las metas indican que los grados de

satisfacción del trabajo son más elevados en áreas pequeñas tales como una sucursal en una pequeña organización. Las empresas grandes son proclives a confundir a las personas, entorpecen los mecanismos de cooperación y limitan el nivel de proximidad con las personas, amistad y trabajo en equipo, que son elementos esenciales de satisfacción laboral para diversas organizaciones (pp. 204 – 205).

D. Actitudes relacionadas con la satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2014) mencionan que existen actitudes que están relacionadas con la satisfacción en el trabajo, que se mencionan a continuación:

a. Participación en el trabajo

El nivel en donde un individuo se reconoce con su labor interviene de forma activa en este y tiene en cuenta que su rendimiento en el trabajo es esencial para su propio interés. El personal con mayor participación laboral se reconoce y están en los puesto que desean estar. Su buena conducta lo lleva a ver a sus labores en diversas formas. Se ha hallado elevados grados de intervención en la labor se vinculan con nivel bajo de faltas, renunciadas y un elevado compromiso del personal hacia su trabajo.

b. Compromiso organizacional

Es el nivel en donde un trabajador se reconoce con su organización especialmente en su objetivos y anhelos, con la finalidad de conservar su estancia en la organización. En tanto que la intervención en el trabajo se traduce en reconocerse con su puesto, el compromiso con la organización. los estudios señalan que el compromiso con la organización además coopera en minimizar los niveles bajos de faltas. Probablemente ya que es un replica total y grande de su organización que la satisfacción con su labor en especial. No obstante, el compromiso con su organización es una actividad en relación de la labor menos relevante que en alguna ocasión lo era. Comúnmente, los trabajadores no optan por permanecer mucho tiempo en sus organizaciones sino se cambian de forma considerable. Aun cuando el compromiso con un trabajador una empresa es posible no sea tan relevante de lo que en alguna ocasión lo era, los estudios sobre apoyo en la organización, como la

convicción de que el personal piensa que sus ideas son importantes hace que el compromiso organizacional resulte beneficioso. Los elevados niveles de cooperación organizacional captados conducen a un aumento en la satisfacción en el trabajo y una mejor rotación.

c. Compromiso del empleado

Un estudio interno mostro que otros trabajadores no habían puesto en alerta a su supervisor acerca de situaciones algo sospechosas. A diferencia de los trabajadores muy comprometido con su labor. El personal que no tiene compromiso “firman su salida” y no comprenden. Ingresan a su labor, no obstante, ponen mucho esfuerzo por este. (p. 450).

E. Medición de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que la concepción de satisfacción laboral es un buen afecto que es producto de la valoración de las cualidades que este realiza. Dicha conceptualización es un extensa. Aunque ello resulta algo separado de la definición. Tenga en cuenta que la labor que un individuo va más allá de solo hacer acciones claras de organizar documentos, programar códigos, dar atención a los usuarios. Los documentos necesiten interrelacionarse con los colegas y superiores, enfocar en las normas y políticas corporativas, llevar cabo no modelos de rendimiento, estar en condiciones de labor que a menudo no son las correctas. Ello se traduce que valorar la satisfacción y no satisfacción está en un trabajador con su labor es un valor adicional a elementos concordantes con su puesto laboral. En tal caso, ¿Cuál es la forma de medir la definición?

Las dos orientaciones que se usan a menudo son una valoración total, y otra que adiciona una cantidad de aspectos laborales. El mecanismo de la calificación total es el solo hecho de pedir a las personas que hagan replicas a estos cuestionamientos: “Si considera todo lo que involucra, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?” (p. 79).

F. Motivación y satisfacción laboral

Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2017) mencionan que la motivación es una condición psicológica que representa a menudo que las energías extrínsecas, motivan, conducen o conservan conductas. En corporaciones, las conductas del personal que muestra atención comprenden los eficientes y lo no eficientes. Ciertas conductas eficientes se traducen en poner atención a elementos de mayor relevancia, como también tener un buen comportamiento en la organización. Algunas de las conductas ineficientes comprenden pasar el tiempo en el sitio de labora. Si los administradores comprenden los incentivos al personal, es posible aumentar las conductas productivas como tener una energía adicional y además reducir las conductas que modificación la planificación, como generar hurtos.

La satisfacción es una condición psicológica que señala que los individuos sienten de sus circunstancias, en relación de su autoevaluación de estas. Gran número de administradores que hacen referencia que la motivación del personal se relaciona con la satisfacción que tienen.

La comprensión entre motivación y satisfacción del personal ha tomado interés a los gestores, puesto que es importante para una gestión óptima. Por lo que describir 4 enfoques sirven para dar explicación de la motivación y la satisfacción del personal:

- Enfoque gerencial, “con el fin de entender que la motivación agrupa comportamientos de los administradores influyen en la satisfacción y motivación de sus empleados. Los administradores pueden motivar y satisfacer a los empleados de forma directa mediante la comunicación personal, al establecer metas realistas y brindar reconocimiento, elogios y premios monetarios a los empleados que alcanzan las metas” (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).
- Enfoque del diseño de puesto, “en momentos, es posible que los gestores diseñar los puestos de las personas que supervisan, pero no siempre. Con frecuencia, el diseño de puesto se determina por factores que son difíciles de cambiar si no se transforma la tecnología de la unidad de trabajo entera. Por ende, los diversos aspectos del diseño de puesto determinan si los

empelados experimentan su trabajo como algo que les motive y satisfice” (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

- Enfoque organizacional, el entorno en total de la empresa además resulta relevante. Por lo que las prácticas y políticas administrativas de recurso humano a menudo son elementos importantes en el ambiente organizacional, organización de los incentivos y las posibilidades de adaptarse puede ser atrayente a colabores nuevos. Los esfuerzos por mejorar los incentivos para aumentar la satisfacción laboral están sujetos a lo que perciba los empleados.
- Enfoque de distinciones personales son las necesidades, los valores, las conductas y diversas cualidades relevantes del personal que traen a la labor. Estos cambian de persona a persona, y por tal motivo, se denominan distinciones personales. Por lo que los gestores deben usar sus saberes de las distinciones personales con el fin de concebir organizaciones con mayor motivación y satisfacción personal que poseen una diversas de cualidades únicas. En vez de hacer intentos hallar colaboradores que tengan actitudes y predilecciones en las condiciones de ambientes laborales (p. 458).

G. *Relación entre satisfacción laboral y desempeño*

Daft & Marcic (2010) mencionan que, por lo común, los individuos pasan por un comportamiento positivo cuando su labor se relaciona a sus requerimientos y deseos, el ámbito laboral y compensaciones como el salario, les provocan satisfacción, una buena relación con sus compañeros de trabajo y poseen vínculos positivos con sus inspectores.

Diversos administradores piensan que la satisfacción laboral es esencial, porque creen que los empleados satisfechos harán un mejor trabajo. En efecto, la investigación demuestra que el vínculo entre satisfacción y desempeño, por lo general, es pequeño y lo influyen otros factores. Por ejemplo, la importancia de la satisfacción varía según la cantidad de control que tiene un empleado que realizan tareas rutinarias pueden tener casi los mismos resultados sin importar como se sientan en el trabajo. Sin embargo, un estudio interno encontró en una organización un vínculo claro entre satisfacción del cliente e ingresos. En

particular, las actitudes de los empleados cuando sus cargas de trabajo eran manejables y bien organizadas, estuvieron entre los principales diez indicadores del desempeño de una organización.

Los directores de los empleados en la actualidad usualmente dependen de la satisfacción en el trabajo para incrementar el ánimo e incentivo de la empresa. Las empresas no desean perder a los trabajadores talentosos y altamente calificados. También, la mayoría de los administradores se preocupa por sus empleados y desea que se sientan bien en su trabajo, y casi todos prefieren estar rodeados de personas que tienen actitudes positivas.

H. Gestión Universitaria en las Facultades y Escuelas Profesionales

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión señala en el Reglamento de Organización y Funciones, lo concerniente a la Facultad como órgano de línea, donde la facultad es considerada como una unidad académico – administrativa de mayor jerarquía, dedicada a la formación académica, profesional y de gestión; donde se desarrollan estudios superiores y otros; sin embargo pese a existir diferentes oficinas o unidades administrativas como son las direcciones de escuelas profesionales, el Instituto de Investigación, Departamento Académico, así como los que dependen de la Jefatura Académico Administrativo como son Logística y Mantenimiento, Centro de Cómputo y Laboratorios, estas no consideran a los trabajadores administrativos sino solamente a docentes, estudiantes y graduados. Esta situación se viene dando a lo largo de los años en la universidad motivo por el cual los trabajadores administrativos no son valorados como medio o recurso preponderante para colaborar con la gestión de la facultad y que de manera inminente y repetitiva se extiende en los diferentes órganos de la estructura orgánica de la universidad (Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2016).

Los hechos mencionados estarían dando a conocer que el personal administrativo al no ser valorado no tendría satisfacción laboral, siendo este uno de los aspectos a considerar.

El éxito en la gestión universitaria no solamente se basa en el desarrollo académico sino también en el administrativo, fundamentalmente en el hombre organizacional, siendo en este caso el personal administrativo de las facultades. El Estatuto de la universidad de la misma manera debería valorar el esfuerzo del personal administrativo, donde los órganos de gobierno y alta dirección de la universidad y en especial atención de la oficina de Recursos Humanos, debería buscar aumentar la satisfacción del personal administrativo a través de los reconocimientos, nuevas responsabilidades, ascensos en base a la meritocracia y otros que permita sostener y aumentar la satisfacción laboral, acciones que lamentablemente no se vienen dando en la universidad.

I. Importancia de la satisfacción laboral

Bateman & Snell (2009) mencionan que es bastante relevante para los individuos que ser atendidos de manera adecuada teniendo en cuenta sus resultados en las actividades que realiza, se sentirán a gusto. Un sujeto complacido no es exactamente más eficiente que uno que no tiene este sentimiento, sino en diversas situaciones los sujetos están alegres con sus labores dado que no tienen que realizar demasiado. Pero, las insatisfacciones laborales de ciertos sujetos generan una fuerza de trabajo que seguramente indicara:

Una salud psíquica e íntegra más defectuosa (lo que puede generar un elevado estrés en tu lugar de trabajo, elevados costes de seguros, entre otros).

- Deficientes prestaciones a los usuarios.
- Una conducta incorrecta entre los trabajadores.
- Aumento de inasistencias.
- Paros.
- Robos, asaltos y estafas.
- Minúscula producción y ganancias.

Todos estos resultados de la insatisfacción, ya sea frontal o indirecta, suelen ser muy caras para la entidad (p. 494).

J. Causas de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2017) mencionan ciertas razones que quizás interfieran en la complacencia laboral, las que se señalaran en las siguientes líneas:

- Condiciones laborales, usualmente, los puestos laborales que brindan instrucción, diversidad, autonomía y manejo complacen a casi todos los sujetos. La retroalimentación, la interrelación entre otros, tiene un fuerte vínculo con la complacencia en el trabajo y hasta mucho más. Por ello, las medidas en el empleo con mayor incidencia en el aspecto íntegro del trabajo, las interrelaciones comunitarias y la inspección son determinantes relevantes para definir la complacencia en el trabajo.
- Personalidad, la complacencia laboral no se trata solamente de las medidas laborales dado que la personalidad de la misma manera se ve implicada. Los trabajadores con valoraciones propias fundamentales dinámicas creen en lo que valen propiamente y su aptitud típica está más que complacida con su puesto laboral, que las que lo tienen perjudicial.
- Sueldo, para diversos trabajadores, el sueldo, está relacionado con la complacencia en el trabajo y la animosidad típica, no obstante, el impacto suele ser mínimo después que el sujeto logra el rango estándar de comodidad.
- Responsabilidad social corporativa, son las operaciones reguladas propiamente para favorecer a la comunidad o al entorno más allá de lo establecido en la norma, con mayor énfasis se da la influencia de la complacencia laboral en los sujetos.

El vínculo entre la responsabilidad social y la complacencia laboral es singularmente elevado entre los sujetos de la generación actual. La posterior generación de trabajadores ira tras empleadores concentrados en tres rasgos; los sujetos, la empresa y las ganancias, aunque los vínculos se estén consolidando, no todos los trabajadores tienen relevancia en la responsabilidad social de la entidad. Por ello, para ser más productivo, las entidades deben tener en cuenta diferentes criterios con el objetivo de ser más eficientes. Primero, no todos los planes suelen influenciar de la misma manera en la complacencia de los individuos, aun cuando por momentos se anhela que la totalidad de trabajadores

se involucre. Segundo, ciertas entidades requieren que sus trabajadores apoyen de una forma preestablecida lo que podría generar que los planes y los trabajadores parezcan distraídos y desconectado de las tareas, sin ayudar en la complacencia laboral (pp. 83 – 86).

K. Medios para aumentar la satisfacción

Chiavenato (2011) menciona que ciertos instrumentos aumentan la complacencia de los individuos en la entidad, como:

- *Hacer que los puestos sean más o menos:* Diversas entidades tienen como hábito la relajación entre sus trabajadores. La gestión se enfoca en la competitividad con bastante relevancia. El entorno carismático vuelve a los sujetos más complacidos con lo que llevan a cabo y de esta manera deseca la rutina y la e invariabilidad.
- *Pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades para ascensos:* ello indica excelente remuneración, servicios referentes a las carencias de cada individuo, una medida fácil. No tiene que verse controversias entre los que lo obtienen y los que lo anhelan.
- *Adecuar a las personas a los puestos:* De acuerdo con sus preferencias y destrezas: aquí surge el requerimiento de adquirir individuos con potencial para perfeccionarse, esto es, ciñéndolas a los puestos adecuados.
- *Diseñar puestos:* Que reten y de la misma manera complazcan, ello requiere otorgar más deberes a las personas y darles más diversidad, aceptación, libertad, feedback, etc. (p. 292).

L. Satisfacción laboral y sus resultados

Schermerhorn (2010) menciona que los estudiosos conocen del concreto vínculo entre la complacencia laboral y las inasistencias. Los sujetos que están más complacidos con su empleo, tienen menor incidencia de inasistencia que los que no lo están. Del mismo existe un vínculo entre complacencia y rotación de los empleados, ya que los satisfechos no suelen renunciar. Estas consecuencias son relevantes. Las inasistencias y las renunciaciones son perjudiciales

económicamente por los procesos de hallazgo y instrucción de los empleados que tomaran el lugar de los salientes, del mismo modo que con la eficiencia disoluta mientras los trabajadores nuevos entienden el desenvolvimiento según lo que requiere la entidad.

Si hablamos del vínculo entre complacencia y desenvolvimiento laboral, ello es aún más difícil. Las opiniones actuales es que quizás hay un humilde lazo entre este y el otro. Sin embargo, requeriremos de cuidado antes de correr a establecer que logra la felicidad de los trabajadores en la entidad y que esta mejore el desenvolvimiento laboral. Lo cierto es que a muchos individuos les gusta su trabajo y se sentirán muy bien con él, pero ello no supone que lo aran bien. Lo cual es solo un fragmento difícil de la individualidad de las personas.

Del mismo modo hay vestigios de que el desenvolvimiento tiene influencia en la satisfacción; es factible que los sujetos de gran desempeño se sientan a gusto y complacidos. Pero, esta vez del mismo modo la interpretación real es sin lugar a dudas la mejor. Hay individuos que probablemente realicen sus tareas y alcancen los objetivos planteados y que, aun así, no se sientan a gusto. Es más, ya que la satisfacción es un buen indicador de las faltas y las renunciadas, los supervisores actuarían correctamente si buscaran no perder empleados elevadamente eficientes pero disgustados, a no ser que realicen modificaciones para elevar la satisfacción laboral.

Para concluir, es muy factible que la satisfacción y el desenvolvimiento en el trabajo influyan en los mismos. Una de las ideas más concurridas es que el desenvolvimiento laboral continuado por premios e incentivos tomadas como apropiadas, generara posiblemente la motivación para llevar a cabo las tareas con más esfuerzo, con la meta de alcanzar un desenvolvimiento óptimo a largo plazo (p. 381).

M. Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

Robbins & Judge (2013) mencionan si a los trabajadores les agrada su empleo se ven resultados, del mismo modo que cuando les desagrada. Un sistema teórico sobre las conductas es pertinente para entender los resultados de

la insatisfacción. Este sistema se diferencia de otros esencialmente en 2 dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. Las absoluciones se tienen como:

- Salida: conducta destinada a salir de la entidad, dirigido a obtener un puesto nuevo.
- Voz: Relacionarse en forma dinámica y asertiva para optimizar las medidas, incluso recomendaciones de mejora, estudio de las adversidades con los jefes y determinada manera de actividad sindical.
- Lealtad. Expectativa tranquila pero asertiva de que las medidas se optimicen, incluso declarando por la entidad frente a críticas desde afuera y con la fe en que las entidades realizan las actividades de forma adecuada
- Negligencia: Consentir indiferentemente que las medidas se deterioren, incluso con faltas o tardanzas recurrentes, desgano y más tasas de fallas.

Las conductas de salida y negligencia juntan las variables de desenvolvimiento —productividad, ausencias y rotación. Pero, este prospecto contiene en la contestación de los trabajadores las conductas de voz y lealtad, tomadas como conducta adecuada que facilita las medidas de trabajo complacientes.

Nos permite comprender circunstancias entre empleados sindicalizados, para los que la poca complacencia en el centro de labores se vincula con la poca rotación. Los integrantes del sindicato comunican reiteradamente su insatisfacción mediante procedimientos de paro o de contratación legal. Estos instrumentos de voz facilitan que los empleados sigan en sus puestos mientras se persuaden a sí mismos de que realizan las actividades para optimizar esta circunstancia. Si bien este sistema es pertinente para exhibir los resultados factibles de la insatisfacción en el centro laboral, suele ser muy típico (pp. 82 – 83).

2.3. Definiciones Conceptuales

Estresores organizacionales

Chiavenato (2018) define a los estresores organizacionales “como el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno de la organización” (p. 476).

Demandas de tareas

“Las demandas de tareas son estresores asociados con el trabajo específico que desempeña una persona. Algunas ocupaciones son por naturaleza más estresantes que otras” (Griffin, 2011).

Demandas físicas

Las demandas físicas de un puesto son los requerimientos físicos que tiene sobre el trabajador; estas demandas son una función de las características físicas del entorno y las tareas físicas que incluye el puesto (Griffin, 2011).

Demandas de roles

Las demandas de roles también pueden resaltar estresantes para las personas en las organizaciones (Griffin, 2011).

Demandas interpersonales

Son estresores asociados con las relaciones que confrontan las personas dentro de la organización (Griffin, 2011).

Satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) lo define “como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (p. 75).

Factores de motivación

“Los motivadores se enfocan en necesidades de alto nivel e incluyen logro, reconocimientos, responsabilidad y oportunidad de crecimiento. Herzberg creyó que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando los motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos” (Griffin & Van Fleet, 2016).

Factores higiénicos

“Los factores de higiene, incluye la presencia o falta de las labores insatisfactorias. Cuando los factores de higiene son malos, el trabajo es insatisfactorio. Pero, los buenos factores de higiene claramente remueven la insatisfacción; ellos por sí mismo no ocasionan que los individuos se vuelvan altamente satisfechas ni motivadas en su trabajo” (Griffin & Van Fleet, 2016).

Factores laborales

Cuentan con una potestad de su naturaleza para ocasionar mayor estrés en el trabajo. A menudo experimentamos dicho estrés por largas jornadas de trabajo, exceso de correos electrónicos, plazo de entrega del trabajo que no son realistas, jefes o compañeros que trabajan difíciles, trabajos desagradables o con el cual no está familiarizado y cambios implacables (Schermerhorn J. , 2010).

Factores personales

También son consideradas orígenes del estrés para los individuos en una organización. Una identidad de este tipo se encuentra muy dirigida hacia el alcance, es anheloso y exigente (Schermerhorn J. , 2010).

Factores no laborales

Tienen efectos secundarios que afectan a las personas en su labor. Los casos que ocasionan estrés juntamente a los sucesos del hogar son frecuentemente fuertes emocionalmente (Schermerhorn J. , 2010).

Síntomas fisiológicos

Inicialmente gran parte de la atención hacia el estrés se enfocó en las manifestaciones fisiológicas, debido a que gran parte de los estudiosos eran conocedores de la ciencia de la salud o llamadas también médicas (Robbins & Judge, 2017).

Síntomas psicológicos

La insatisfacción en el trabajo es una causa evidente de estrés. No obstante, este se muestra en otras circunstancias psicológicas como presión, mal humor, aburrimiento, ansiedad, entre otros (Robbins & Judge, 2017).

Síntomas conductuales

En el transcurso de los años, se han hecho estudios acerca de los comportamientos y el estrés y los vínculos surgen parcialmente sólidos (Robbins & Judge, 2017).

Los programas institucionales

Ellos se realizan a través de instrumentos de la entidad fijados para los puestos de forma correcta y los horarios labores pueden contribuir si se desea sobrellevar el estrés (Griffin & Moorhead, 2010).

Programas colaterales

Sumado a los esfuerzos de la entidad enfocados a minimizar el estrés, diversas entidades modifican los programas colaterales. Este es objetivamente generado para cooperar con los trabajadores a controlar el estrés (Griffin & Moorhead, 2010).

Enfoque individual

La satisfacción laboral hace referencia a las conductas de solo un trabajador. Si se realizan los promedios de las evaluaciones de cada persona de la misma área, es decir se utiliza para detallar la satisfacción global de un grupo de condición anímica (Newstrom J. , 2007).

El equilibrio de la satisfacción laboral

Las conductas se adoptan por lo general luego que varios años. En forma semejante, la satisfacción y la no satisfacción labora aparece si un trabajador tiene mayor acceso a datos sobre el puesto de trabajo (Newstrom J. , 2007).

El impacto ambiental

La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción de la supervivencia. La esencia del clima de un colaborador externamente de su labor incide indirectamente en sus afectos en relación a este (Newstrom J. , 2007).

Importancia

Es esencial emplear el saber de la conducta organizacional con el fin de edificar lazos fuertes. De personas y comunidad puedan beneficiarse. Fuentes esenciales de dicho tema gira en torno de distintas interrogantes importantes (Newstrom J. , 2007).

Nivel de satisfacción en el trabajo

El grado de satisfacción en el trabajo en el grupo no es continuo. En caso se vincule con diferentes elementos (Newstrom J. , 2007).

Participación en el trabajo

El nivel en donde un individuo se reconoce con su labor interviene de forma activa en este y tiene en cuenta que su rendimiento en el trabajo es esencial para su propio interés (Robbins & Coulter, 2014).

Compromiso organizacional

Es el nivel en donde un trabajador se reconoce con su organización especialmente en su objetivos y anhelos, con la finalidad de conservar su estancia en la organización (Robbins & Coulter, 2014).

Compromiso del empleado

Un estudio interno mostro que otros trabajadores no habían puesto en alerta a su supervisor acerca de situaciones algo sospechosas. A diferencia de los trabajadores muy comprometido con su labor (Robbins & Coulter, 2014).

Enfoque gerencial

“Con el fin de entender que la motivación agrupa comportamientos de los administradores influyen en la satisfacción y motivación de sus empleados. Los administradores pueden motivar y satisfacer a los empleados de forma directa mediante la comunicación personal, al establecer metas realistas y brindar reconocimiento, elogios y premios monetarios a los empleados que alcanzan las metas” (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

Enfoque organizacional

El entorno en total de la empresa además resulta relevante. Por lo que las prácticas y políticas administrativas de recurso humano a menudo son elementos importantes en el ambiente organizacional, organización de los incentivos y las posibilidades de adaptarse puede ser atrayente a colabores nuevos (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

Enfoque de distinciones personales

Son las necesidades, los valores, las conductas y diversas cualidades relevantes del personal que traen a la labor. Estos cambian de persona a persona, y por tal motivo, se denominan distinciones personales (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las demandas de tareas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- b. Las demandas físicas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- c. Las demandas de roles influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- d. Las demandas interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque “busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo. Porque “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2. Población y muestra

Población:

La población está representada por 284 trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Número de trabajadores en condición de personal administrativo

CONDICIÓN LABORAL	N° trabajadores
Nombrados	126
Planilla	7
C.A.S.	95
Terceros	56
TOTAL	284

Muestra:

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula siguiente:

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

Donde:

- n = Es el tamaño de la muestra.
- p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
- Z = Unidades de desviación estándar.
- N = Total de la población.
- E = Error estándar de la estimación.

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 284}{0.0025(284 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

La muestra está representada por 164 trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Estresores organizacionales	<i>Demandas de tareas</i>	Son “Decisiones rápidas, Información incompleta para las decisiones, Decisiones cruciales” (Griffin, 2011).
	<i>Demandas físicas</i>	Son “Extremos de temperatura, Oficina mal diseñada, Amenazas a la salud” (Griffin, 2011).
	<i>Demandas de roles</i>	Son “Conflicto del rol, Ambigüedad de roles” (Griffin, 2011).
	<i>Demandas interpersonales</i>	Son “Presiones de grupo, Estilos de liderazgo, Personalidades en conflicto” (Griffin, 2011).
	<i>Fuente: Griffin (2011).</i>	

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	<i>Factores higiénicos</i>	Son “Supervisores, Condiciones laborales, Relaciones interpersonales, Remuneraciones y seguridad, Políticas de la compañía y administración” (Griffin & Van Fleet, 2016).
	<i>Factores de motivación</i>	Son “Logros, Reconocimiento, El trabajo mismo, Responsabilidad, Avance y crecimiento” (Griffin & Van Fleet, 2016).
	<i>Fuente: Griffin & Van Fleet (2016).</i>	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

3.4.2. Instrumento

Fue un cuestionario. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son estresores organizacionales y satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Validación el cuestionario

Se observa que el valor es de 0,723 por lo tanto es válido el cuestionario.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	749,719
	gl	210
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,899 siendo el resultado confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	21

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov. Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales

Tabla 1

Género de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	61	37,2
	Femenino	103	62,8
Total		164	100,0

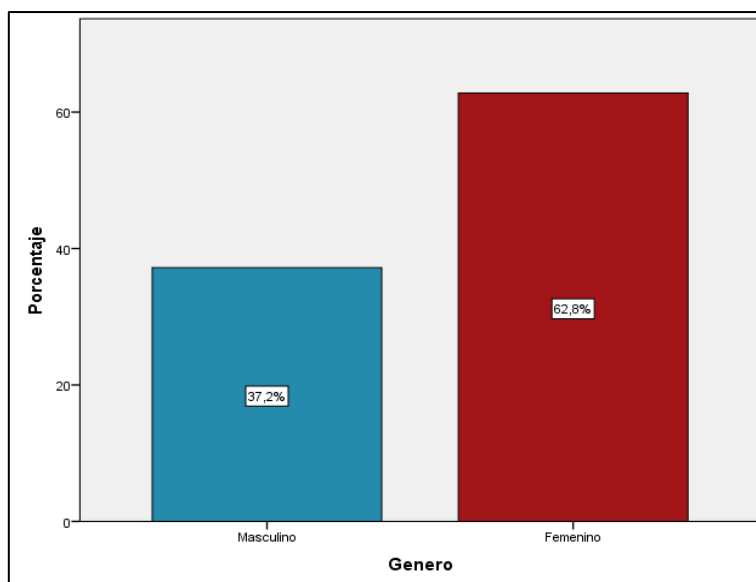


Figura 1. Género de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad.

Se observa en la tabla 1 que el 37,2% mencionaron que son del género masculino y el 62,8% mencionaron que son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	28	17,1
Entre 25 años a 31 años	11	6,7
Válidos Entre 32 años a 45 años	56	34,1
Más de 45 años	69	42,1
Total	164	100,0

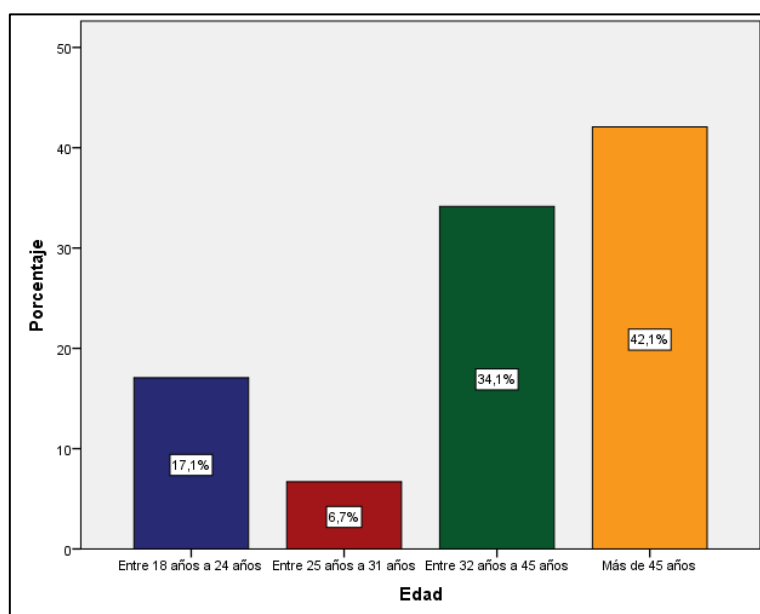


Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos que laboran en las facultades de la universidad.

Se observa en la Tabla 2 que el 17,1% mencionaron que tienen entre 18 años a 24 años, en el caso del 6,7% mencionaron que tienen entre 25 años a 31 años, en el caso del 34,1% mencionaron que tienen entre 32 años a 45 años y en el caso del 42,1% mencionaron que tienen más de 45 años.

B. Análisis descriptivo de la variable Estresores organizacionales

Tabla 3

Demandas de tareas

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas en tu centro laboral?	54	32,9%	36	22,0%	46	28,0%	8	4,9%	20	12,2%
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?	58	35,4%	26	15,9%	37	22,6%	17	10,4%	26	15,9%
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?	71	43,3%	23	14,0%	47	28,7%	6	3,7%	17	10,4%

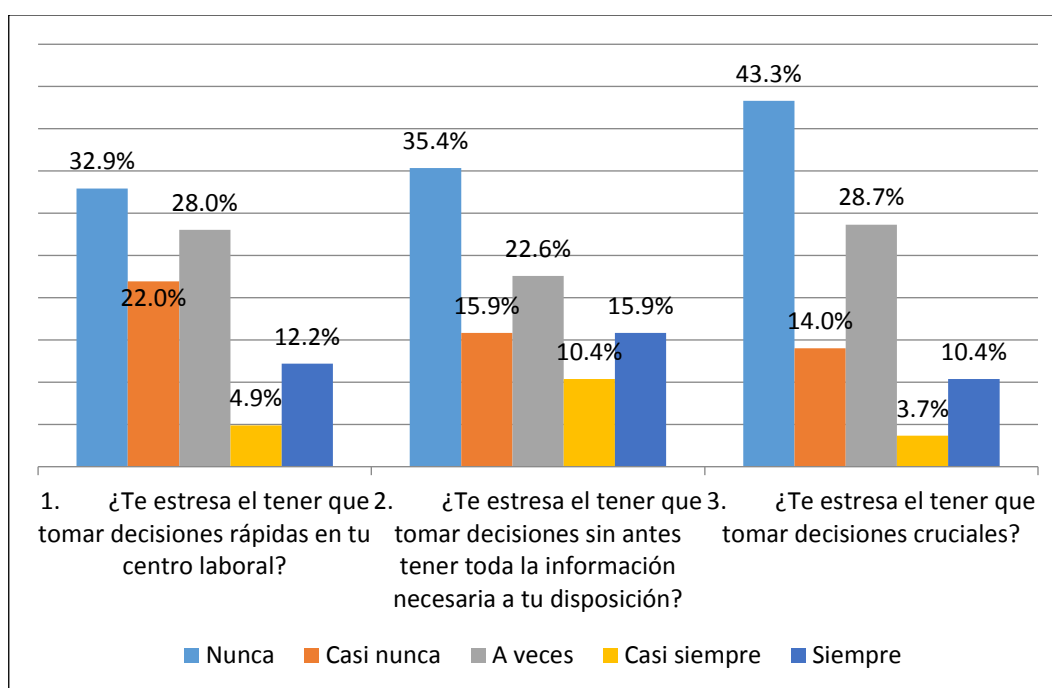


Figura 3. Demandas de tareas.

Se observa en la Tabla 3 que el 17,1% mencionó que les estresa el tener que tomar decisiones rápidas en su centro laboral, en el caso del 26,3% mencionaron que les estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a su disposición y en el caso del 14,1% mencionaron que les estresa el tener que tomar decisiones cruciales.

Tabla 4
Demandas físicas

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?	71	43,3%	35	21,3%	41	25,0%	17	10,4%	0	0,0%
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?	78	47,6%	35	21,3%	23	14,0%	6	3,7%	22	13,4%
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?	72	43,9%	25	15,2%	54	32,9%	3	1,8%	10	6,1%

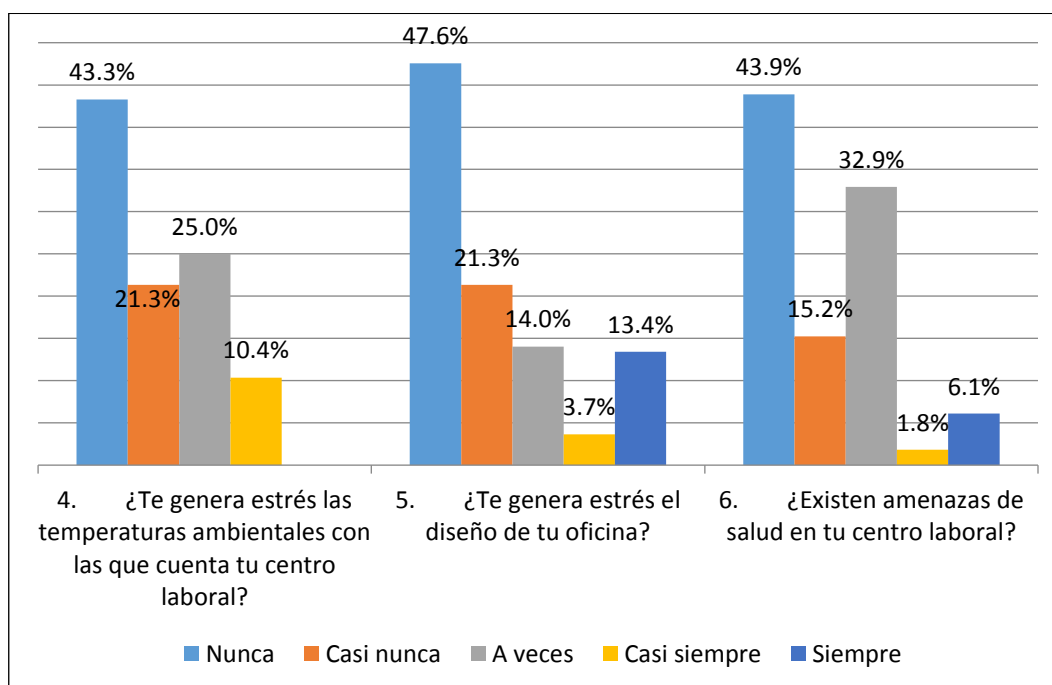


Figura 4. Demandas físicas.

Se observa en la Tabla 4 que el 17,1% mencionó que les genera estrés el diseño de su oficina y el 7,9% de los encuestados manifestaron que existen amenazas de salud en su centro laboral.

Tabla 5
Demandas de roles

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	88	53,7%	37	22,6%	18	11,0%	6	3,7%	15	9,1%
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	83	50,6%	27	16,5%	20	12,2%	6	3,7%	28	17,1%

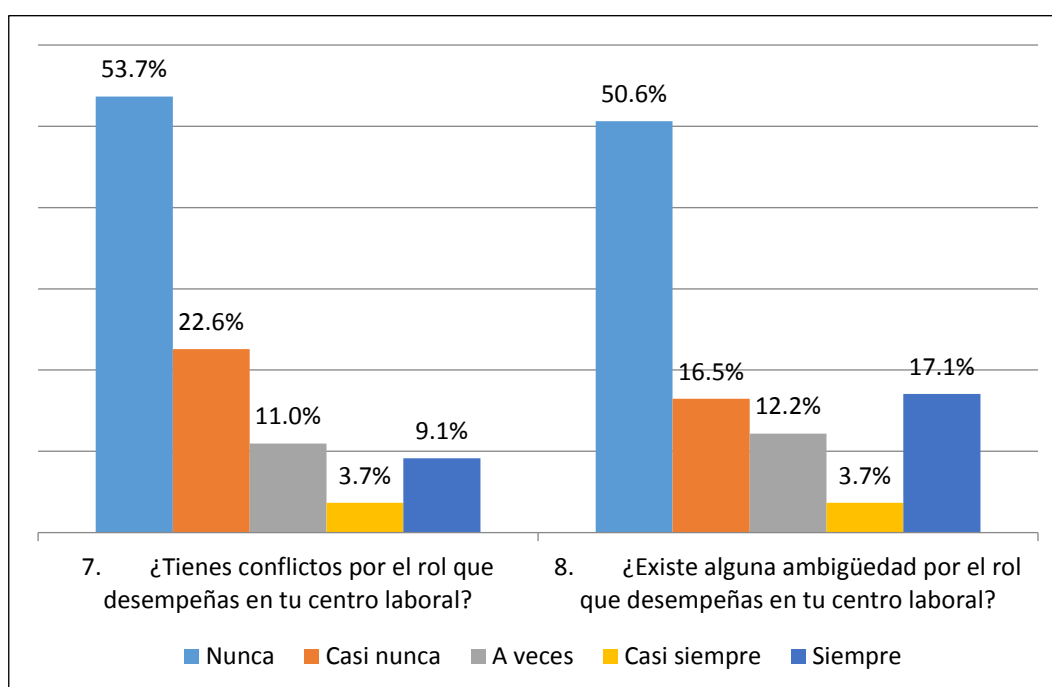


Figura 5. Demandas de roles.

Se observa en la Tabla 5 que el 53,7% mencionaron que tienen conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral y el 20,8% mencionaron que existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en su centro laboral.

Tabla 6
Demandas interpersonales

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?	58	35,4%	34	20,7%	52	31,7%	0	0,0%	20	12,2%
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?	77	47,0%	30	18,3%	10	6,1%	13	7,9%	34	20,7%
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?	31	18,9%	39	23,8%	57	34,8%	15	9,1%	22	13,4%

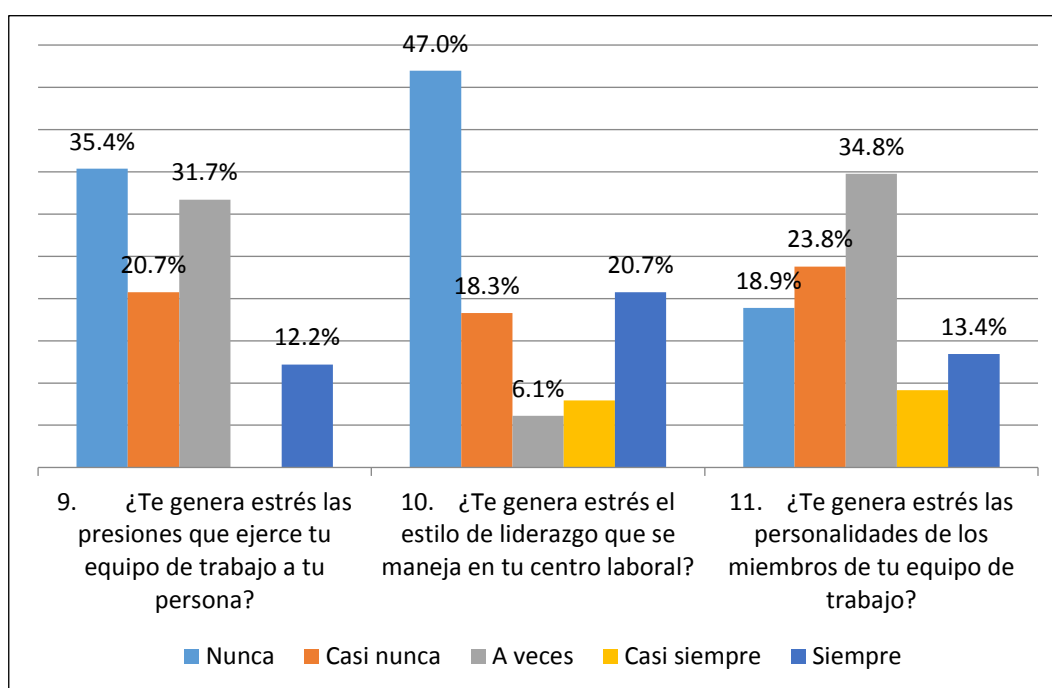


Figura 6. Demandas interpersonales.

Se observa en la Tabla 6 que el 12,2% mencionaron que siempre les genera estrés las presiones que ejerce su equipo de trabajo a su persona, en el caso del 28,6% mencionaron que les genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en su centro laboral y en el caso del 22,5% mencionaron que les genera estrés las personalidades de los miembros de su equipo de trabajo.

C. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 7

Factores higiénicos

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
12. ¿Te sientes cómodo con las personas que supervisan el trabajo que realizas?	4	2,4%	16	9,8%	46	28,0%	27	16,5%	71	43,3%
13. ¿La universidad te brinda adecuadas condiciones laborales para que puedas desempeñar tus funciones sin problemas?	20	12,2%	11	6,7%	52	31,7%	21	12,8%	60	36,6%
14. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus colegas de trabajo dentro de la universidad?	6	3,7%	6	3,7%	15	9,1%	51	31,1%	86	52,4%
15. ¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas?	83	50,6%	25	15,2%	6	3,7%	47	28,7%	3	1,8%
16. ¿Compartes y practicas las políticas de la universidad?	10	6,1%	12	7,3%	12	7,3%	41	25,0%	89	54,3%

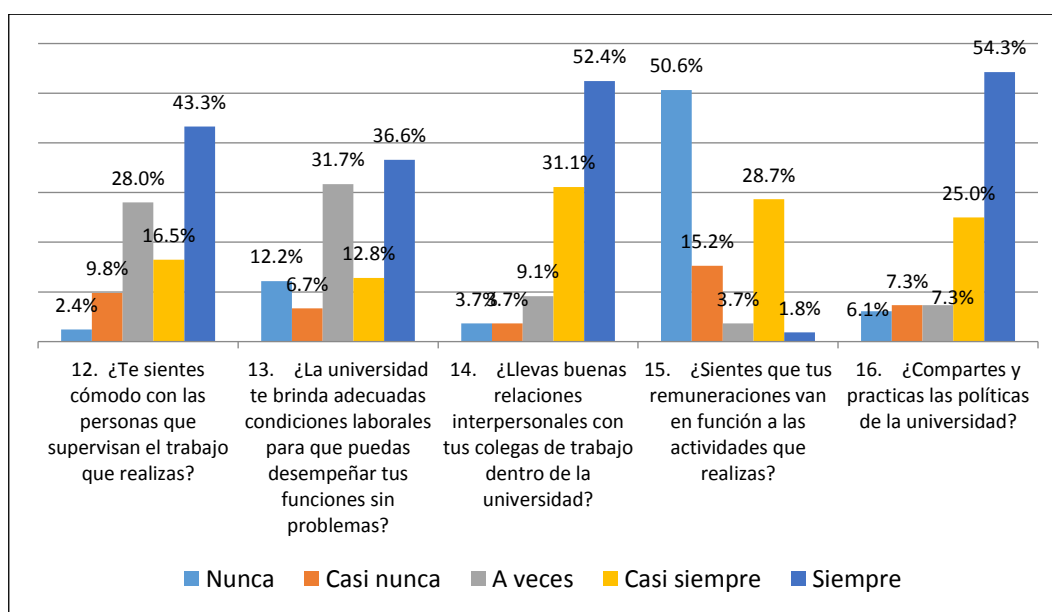


Figura 7. Factores higiénicos.

Se observa en la Tabla 7 que el 12,2% mencionaron que no se sienten cómodo con las personas que supervisan el trabajo que realizan, en el caso del 18,9% menciono que la universidad no brinda adecuadas condiciones laborales para que puedan desempeñar sus

funciones sin problemas y en el caso del 65,8% mencionaron que Sientes que sus remuneraciones no van en función a las actividades que realizan.

Tabla 8
Factores de motivación

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
17. ¿Logras cosas importantes profesionalmente en tu centro laboral?	16	9,8%	12	7,3%	16	9,8%	35	21,3%	85	51,8%
18. ¿La universidad te reconoce por cada objetivo logrado?	68	41,5%	30	18,3%	41	25,0%	25	15,2%	0	0,0%
19. ¿Te sientes cómodo con el trabajo que realizas en la universidad?	7	4,3%	4	2,4%	26	15,9%	33	20,1%	94	57,3%
20. ¿Te sientes cómodo con las responsabilidades que te delegan dentro de la universidad?	11	6,7%	4	2,4%	50	30,5%	37	22,6%	62	37,8%
21. ¿Te sientes satisfecho por las oportunidades de crecimiento profesional que te ofrece la universidad?	48	29,3%	5	3,0%	12	7,3%	32	19,5%	67	40,9%

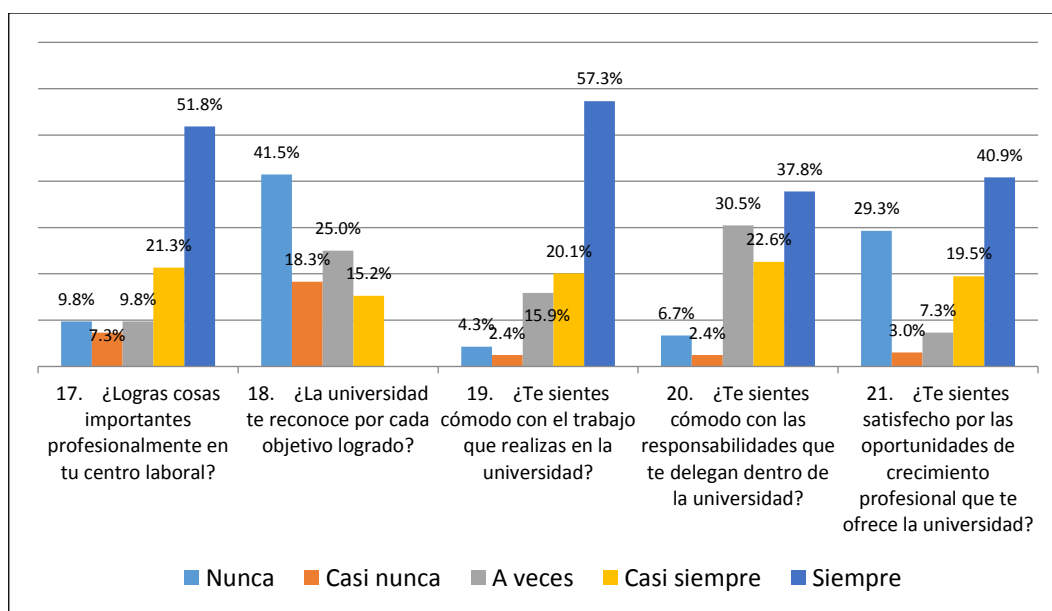


Figura 8. Factores de motivación.

Se observa en la Tabla 8 que el 17,1% mencionaron que no logran cosas importantes profesionalmente en su centro laboral, en el caso del 59,8% mencionaron que la universidad

no le reconoce por cada objetivo logrado y en el caso del 32,3% mencionaron que no se sienten satisfechos por las oportunidades de crecimiento profesional que les ofrece la universidad.

D. Prueba de normalidad

Se observa en la Tabla 9 que los datos analizados muestran una significancia menor a 0.05, por lo que no existe normalidad y se elige una prueba no paramétrica, en este caso se asume el Rho de Spearman en la comprobación de las hipótesis.

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRESORES ORGANIZACIONALES	,151	164	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE TAREAS	,123	164	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS FÍSICAS	,158	164	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS INTERPERSONALES	,130	164	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,196	164	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

E. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: Los estresores organizacionales no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Ha: Los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre estresores organizacionales y satisfacción laboral

			Estresores organizacionales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estresores organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	-,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	164	164
		Coeficiente de correlación	-,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Por lo expuesto en la Tabla 10, se concluye que los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: Las demandas de tareas no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Ha: Las demandas de tareas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y satisfacción laboral

			Dimensión: demandas de tareas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: demandas de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	-,403**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Por lo expuesto en la Tabla 11, se concluye que las demandas de tareas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: Las demandas físicas no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Ha: Las demandas físicas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas físicas y satisfacción laboral

			Dimensión: demandas físicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: demandas físicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Por lo expuesto en la Tabla 12, se concluye que las demandas físicas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 3

Ho: Las demandas de roles no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Ha: Las demandas de roles influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y satisfacción laboral

			Dimensión: demandas de roles	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: demandas de roles	Coefficiente de correlación	1,000	-,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Por lo expuesto en la Tabla 13, se concluye que las demandas de roles influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 4

Ho: Las demandas interpersonales no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Ha: Las demandas interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y satisfacción laboral

				Dimensión: demandas interpersonales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: demandas interpersonales	Coefficiente de correlación	de	1,000	-,480**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		164	164
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	de	-,480**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		164	164

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

Por lo expuesto en la Tabla 14, se concluye que las demandas interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Se tuvo como hipótesis general, Los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir $0.00 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de -0.546; lo cual indica que es una relación negativa moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Mamani (2019) en su investigación titulada “Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019” quien concluyó que “los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019 son moderados, esto de acuerdo a la escala de interpretación que se utilizó; debido a que, en su trabajo los colaboradores afrontan diversos factores laborales que provocan estrés; siendo la dimensión con mayor incidencia las demandas de tarea” (Mamani, 2019). Asimismo Bejarano (2017) en su investigación titulada “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, concluyó que “en niveles de satisfacción laboral en las subescalas de factores intrínsecos señaladas en el Cuestionario de Escala General de Satisfacción laboral, se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato” (Bejarano, 2017).

Se tuvo como hipótesis específica 1, Las demandas de tareas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia

(bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de -0.403; lo cual indica que es una relación negativa moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Gutiérrez (2018) en su investigación "Estresores laborales y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018" quien concluyó que "existe una correlación fuerte y muy significativa por lo que se concluye que las demandas de la tarea influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad" (Gutierrez, 2018).

Se tuvo como hipótesis específica 2, Las demandas físicas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de -0.460; lo cual indica que es una relación negativa moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Paredes (2018) en su investigación titulada "El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato", quien concluyó que "se refleja reflejar el nivel de relación satisfactoria que el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato" (Paredes, 2018).

Se tuvo como hipótesis específica 3, Las demandas de roles influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de -0.416; lo cual indica que es una relación negativa moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Troya (2018) en su investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur" quien concluyó que "la relación es directa a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral en

el área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur” (Troya, 2018).

Se tuvo como hipótesis específica 4, Las demandas interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.00 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de -0.480; lo cual indica que es una relación negativa moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Malt (2017) a realizó la investigación titulada “Prevalencia de estresores laborales en los trabajadores de la empresa Weatherford sede Quito en el año 2016”, la investigación concluyó que “existe un nivel alto de estrés dentro de la empresa que anteriormente estaba subvalorado o se hacía caso omiso a la presencia de este en los trabajadores” (Malta, 2017).

5.2. Conclusiones

- Existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,546$), por lo que se concluye que los estresores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019.
- Existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,403$), por lo que se concluye que las demandas de tareas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Es decir, a medida que al personal le estrese el tener que tomar decisiones rápidas en su centro laboral aumentara la satisfacción con el trabajo que realizas en la universidad.
- Existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,460$), por lo que se concluye que las demandas físicas influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Es decir, que a medida que en el personal disminuya el estrés por las temperaturas ambientales con las que cuenta

en el centro laboral aumentara la satisfacción por las adecuadas condiciones laborales para que pueda desempeñar sus funciones sin problemas.

- Existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,416$), por lo que se concluye que las demandas de roles influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Es decir, a medida que en el personal disminuya los conflictos por el rol que desempeñan en su centro laboral aumentara la satisfacción por las buenas relaciones interpersonales que llevan con sus colegas de trabajo dentro de la universidad.
- Existe una correlación negativa moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = -0,480$), por lo que se concluye que las demandas interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Es decir, a medida que disminuya en el personal el estrés por el estilo de liderazgo que se maneja en su centro laboral aumentará la satisfacción por las responsabilidades que le delegan dentro de la universidad.

5.3. Recomendaciones

- Desarrollar capacitaciones al personal con el objetivo que fortalezcan sus emociones ante las situaciones laborales donde deben tomar decisiones rápidas que los puedan exponer a elevar sus niveles de estrés.
- Reacondicionar el ambiente físico en el que labora el personal con el objetivo que se sientan cómodos y así disminuya el estrés por las temperaturas ambientales con las que cuenta en el centro laboral.
- Implementar un plan de mejora continua en los aspectos de manejo de conflictos como por el rol que desempeñan el personal en su centro laboral con el objetivo de aumentar la satisfacción por las buenas relaciones interpersonales que llevan con sus colegas de trabajo dentro de la universidad.
- Elaborar propuestas de mejora en los trabajos en equipo con el fin de disminuir el estrés por el estilo de liderazgo que se maneja en el centro laboral lo cual permitirá realizar el cumplimiento de metas y objetivos.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos* (17 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4 ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- 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 D.F., México : Cengage Learning .
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo.* México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., & Franklin, H. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (17 ed.). México: Cengage Learning.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). Juarez: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (14 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16 ed.). Mexico DF: CENGAGE Learning.

6.2. Fuentes electrónicas

- Bejarano, B. (2017). *Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 27 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25802/1/02%20GTH.pdf>
- Gutierrez, D. (2018). *Estresores laborales y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018*. tesis de licenciatura, Huacho. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1866/TFCE-03-05.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malta, R. (2017). *Prevalencia de estresores laborales en los trabajadores de la empresa Weatherford sede Quito en el año 2016*. tesis de maestría, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7046/1/12994.pdf>

Mamani, L. (2019). *Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019*. tesis de licenciatura, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2821/1/Liceth_Tesis_bachiller_2019.pdf

Paredes, M. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador . Recuperado el 27 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28212/1/28%20GTH.pdf>

Troya, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 27 de setiembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13227/Troya_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°01

CUESTIONARIO

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
ESTRESORES ORGANIZACIONALES					
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE TAREAS					
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas en tu centro laboral?					
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?					
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?					
DIMENSIÓN: DEMANDAS FÍSICAS					
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?					
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?					
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE ROLES					
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					

DIMENSIÓN: DEMANDAS INTERPERSONALES				
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?				
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?				
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?				
SATISFACCIÓN LABORAL				
DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS				
12. ¿Te sientes cómodo con las personas que supervisan el trabajo que realizas?				
13. ¿La universidad te brinda adecuadas condiciones laborales para que puedas desempeñar tus funciones sin problemas?				
14. ¿Llevas buenas relaciones interpersonales con tus colegas de trabajo dentro de la universidad?				
15. ¿Sientes que tus remuneraciones van en función a las actividades que realizas?				
16. ¿Compartes y practicas las políticas de la universidad?				
DIMENSIÓN: FACTORES DE MOTIVACIÓN				
17. ¿Logras cosas importantes profesionalmente en tu centro laboral?				
18. ¿La universidad te reconoce por cada objetivo logrado?				
19. ¿Te sientes cómodo con el trabajo que realizas en la universidad?				
20. ¿Te sientes cómodo con las responsabilidades que te delegan dentro de la universidad?				
21. ¿Te sientes satisfecho por las oportunidades de crecimiento profesional que te ofrece la universidad?				