



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL YUNGUYO, 2020**

PRESENTADA POR:

VILMA MARLENY LAURENTE FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

PUNO, PERÚ

2021



DEDICATORIA

A Dios, porque a pesar de las Adversidades me guías, me fortaleces y me das sabiduría para no desfallecer en el intento de mis temores, me enseñaste a darme cuenta que nunca es tarde, me das luz para seguir mi camino lo eres todo para mi Señor, te pido que me permitas dar el máximo de mí.

Con amor y cariño a mi pareja Justo German Bazán Condorena por su apoyo incondicional y quién me motiva constantemente para alcanzar mis anhelos.

Con infinito amor y gratitud a mis queridos padres Prof. Victor Laurente Choque y María Flores Montoro por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. De igual manera a mis hermanas: Yeny, Sandra y Cinthya, quienes con su cariño y estímulo me han impulsado a seguir adelante, gracias por sus ánimos y aliento



AGRADECIMIENTOS

Con profundo respeto mi sincero agradecimiento:

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme lograr culminar esta meta.

A la Escuela de Post Grado de la Maestría en Educación por haberme brindado la oportunidad de seguir mis estudios de Maestría.

Con profunda y alterna gratitud a mi asesor Dr. Vidnay Noel Valero Ancco por apoyarme, orientarme y haber contribuido con ideas, conocimientos de mucha utilidad en la realización de la tesis.

Al director de la UGEL – Yunguyo Prof. Efraín Condori Rivera por haberme brindado las facilidades y su cooperación en la ejecución del presente trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	3
1.2. Antecedentes	10

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	25
2.2. Enunciados del problema	26
2.3. Justificación	26
2.4. Objetivos	27
2.4.1. Objetivo general	27
2.4.2. Objetivos específicos	27
2.5. Hipótesis	27



2.5.1. Hipótesis general	27
2.5.2. Hipótesis específicas	27

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	29
3.2. Población	29
3.3. Muestra	30
3.4. Método de investigación	30
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la evaluación del estrés laboral	35
4.2. Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral	37
4.3. Resultados de la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	39
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	52

Puno, 26 de agosto del 2021

ÁREA: Gestión y gerencia administrativa

TEMA: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020

LÍNEA: Relaciones Humanas y Clima Institucional



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Poblacion de la investigacion	30
2. Dimensiones evaluadas en la variables estres laboral	32
3. Dimensiones evaluadas en la variables satisfaccion laboral	33
4. Resultados de la evaluación del estrés laboral	36
5. Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral	38
6. Grado de relacion según coeficiente de correlacion	40
7. Contingencia de la variable estrés laboral y satisfaccion laboral	41



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Resultados de la evaluación del estrés laboral	37
2. Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral	39



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	53
2. Cuadro de operacionalización de variables	57
3. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS	65
4. Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG	68



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo. El enfoque de la investigación es cuantitativo con un diseño correlacional y explicativo, la muestra de estudio estuvo conformada por 57 profesionales seleccionado bajo un criterio no probabilístico y por ser de tamaño medio se consideró un muestreo censal. Para la obtención de datos se aplicó la Escala de estrés laboral de la OIT OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial a través del paquete estadístico SPSS. Se llegó a la conclusión que los factores que provocan estrés son los horarios extendidos de trabajo y la sobrecarga laboral y consecuentemente la insatisfacción laboral, luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman se concluye que existe una correlación negativa y moderada entre el estrés y la satisfacción laboral, lo que significa que a mayores niveles de estrés menor será la satisfacción laboral que presenten los empleados.

Palabras clave: Ambiente laboral, estrés, inteligencia emocional, personal administrativo, satisfacción en el trabajo.



ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between work stress and job satisfaction in administrative staff. The research approach is quantitative with a correlational and explanatory design, the study sample was made up of 57 professionals selected under a non-probabilistic criterion and because it was of medium size a census sample was considered. For data collection, the application of the WHO ILO Work Stress Scale and the SL-ARG Labour Satisfaction Scale were applied. Descriptive and inferential statistics were used through the SPSS statistical package. It was concluded that the stressors are extended working hours and work overload and consequently job dissatisfaction, after applying Spearman's Rho statistical test it is concluded that there is a reverse and moderate correlation between stress and job satisfaction, meaning that the higher the levels of stress the lower the job satisfaction that employees present.

Keywords: work environment, stress, emotional intelligence, administrative staff, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están preocupadas por mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, ya que ellos representan el principal capital de empresa, a través del talento que despliegan con el objetivo de lograr los propósitos institucionales. Por lo tanto, los empleadores deben estar al tanto de los aspectos positivos que intervienen en la labor de los colaboradores a fin de potenciarlos. En cambio, con los aspectos negativos la tarea será disminuir su presencia y dotar de las herramientas necesarias para combatirlas.

Dentro de estas variables negativas se puede encontrar al estrés laboral que se define como el sentimiento de ansiedad, alteración y tensión que presentan las personas cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad de estas para poder solucionarlas (Mena *et al.* 2020), por otro lado, otra variable que se debe tener en cuenta es la satisfacción laboral que se define como la respuesta afectiva del empleado sobre la evaluación que hace de la organización a la que pertenece lo que puede provocar mayor acercamiento o rechazo al trabajo que realiza (Tomás *et al.*, 2019).

De lo expresado se deduce la importancia que tienen estas variables para las organizaciones, además que estas afectan directamente a la población. Por lo expuesto es necesario estudiarlas. Para tal efecto el presente trabajo de Investigación se estructura en cuatro Capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolla la revisión de la literatura que compone el marco teórico y los antecedentes de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el planteamiento del problema, enunciado del problema, justificación, objetivos e hipótesis.

En el Capítulo III, para concretizar el trabajo, se presenta el lugar de estudio, población, muestra, la metodología empleada en la investigación, técnicas e instrumentos de recojo de datos, descripción detallada de métodos por objetivos específicos y el diseño estadístico apropiado.

En el Capítulo IV; se presenta los resultados y discusión de la investigación, los cuales están expresados en tablas y figuras para su mejor comprensión, los que fueron importantes ya que permitieron mostrar los resultados obtenidos.



Finalmente, se consignan las conclusiones obtenidas a partir de los resultados de la investigación; las recomendaciones que son producto de la experimentación; la bibliografía consultada; y los anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

Actualmente los cambios vertiginosos que se da en el mundo entero producto del avance acelerado de la ciencia y la tecnología, afecta también a las empresas estatales y privadas, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos institucionales, generando en muchos casos niveles de estrés en los empleados ya muchos de estos cuentan con recursos personales y materiales escasos para afrontar los cambios (Delgado *et al.*,2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), conceptualizan al estrés como las reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, estos trastornos afectan directamente a la persona que lo padece provocando depresión, ansiedad, baja productividad laboral e incluso insatisfacción laboral (Corral e Hidalgo, 2020), también se define al estrés laboral como como el sentimiento de ansiedad, alteración y tensión que presentan las personas cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad de estas para poder solucionarlas (Mena *et al.*,2020). Por otro lado Ramirez (2019), define al estrés “...como pérdida de la capacidad efectiva o potencial psicológica y psíquica que en las condiciones de producción capitalista es mayor que la reposición y el desarrollo de las capacidades. Es decir, como elemento explicativo de la relación entre el proceso de trabajo y la enfermedad psíquica y psicósomática” (p118)

El estrés laboral tiene repercusiones negativas en el trabajador tanto en su salud física como psicológica, reacciones que dañan las relaciones entre personas, la salud mental y emocional del trabajador, y esto repercute en la productividad de la empresa en la que trabajan (Dávila *et al.*,2020). por lo tanto se afirma que el estrés laboral produce

repercusiones negativas en la persona a nivel individual y también dentro de la *organización en la que se desempeña* (Chunga *et al.*,2020).

La literatura psicológica relaciona al estrés con tres factores la frustración profesional, el agotamiento emocional y la despersonalización laboral (Carreón *et al.*,2020), el estrés afecta la calidad de vida de las personas ocasionando inconformidades existenciales que se manifiestan en dolor de cabeza, alopecia, insomnio, problemas cardiovasculares, posible muerte (García 2020), así como también en manifestaciones psicológicas como irritabilidad, ansiedad depresión, entre otros; y alteraciones cognitivas como desconcentración, disminución de la capacidad de pensar y tomar decisiones (Fernández *et al.*,2020).

En la presente investigación para la variable de estrés laboral se considera como dimensiones al clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y el respaldo del grupo.

Actualmente la satisfacción laboral se relaciona con las habilidades emocionales, es decir que los empleados con altas capacidades emocionales, de una elevada inteligencia emocional, intrapersonal e interpersonal suelen sentir mayor satisfacción laboral, otro aspecto se relaciona al carácter de las profesiones si son asistenciales o no asistenciales, muchos estudios indican que profesionales con un status alto como el caso de los profesores se sienten más satisfechos con su trabajo a diferencia de aquellos que tienen un status más bajo como por ejemplo el de un mozo. Y en esta línea de investigación también se afirma que los trabajadores asistenciales sobre todo del área de salud, sienten mayor satisfacción laboral a diferencia del resto de trabajadores (De La Villa y Ganzo, 2018). Por otra parte, la satisfacción laboral de los profesores es mayor en función a su ejercicio profesional y despliegue de sus capacidades por ejemplo para gestionar grupos y demostrar liderazgo frente a ellos.

Según OIT (2016), expone que “estrés laboral es la presión que tiene el ser humano ante las demandas e imposiciones, al no poder acomodarse a aptitudes y saberes; comienza a disponer del talento en dirección a actuar en contra del estrés” (p. 2).

Es otras palabras, se puede decir que el estrés laboral es un grupo de acciones que se encuentra en el ambiente de una persona y al no saber cómo afrontarla puede ocasionar

un deterioro en el comportamiento del trabajador, y se puede descubrir síntomas de estrés como: malestar en la cabeza, ineptitud de la ejecución de sus funciones, etc.

López (2004), afirma que “estrés laboral es un modo propio de estresor donde pasa en el ámbito del empleo, se puede reconocer una secuencia de circunstancias o causantes generales, actuando solos o en conjunto de manera estresantes. Sus efectos se dan en lo laboral, personal y familiar” (pp. 30-40).

Macedo (1997), señala que “las respuestas tanto fisiológicas como psicológicas frente a una circunstancia estresante puede consumir la satisfacción, imaginación y rendimiento de una persona. Generalmente estos cambios de comportamiento, pueden ir aumentando el nivel de estrés del individuo, lo cual llevaría a una mayor reducción de su efectividad” (p. 50).

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfoco su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cárdenas, 2002).

-Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

-Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

-Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Mena y Guevara (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés.

El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

Dimensiones del Estrés Laboral

Clima Organizacional: Se da desde el ámbito del trabajo; en otras palabras, es el ambiente de la organización, afectando principalmente el rendimiento laboral, conducta de los trabajadores y la productividad (Bazualdo, 2007).

Estructura Organizacional: Viene asociado a la organización jerárquica del establecimiento. Es decir, se identifica las funciones y el sitio de todo trabajador, siguiendo una distribución jerárquica donde se comunica (Bazualdo, 2007).

Territorio Organizacional: Se relaciona al seguimiento del sector y tareas específicas de todo colaborador. De igual manera es el área personal de cada colaborador, donde puede desarrollar una afección de pertenencia y esto consigue ser un factor estresante (Bazualdo, 2007).

Merino (2019), afirma que: el estrés que se vive en estos tiempos donde la sociedad se encuentra sumergida en pandemia con trabajo de aislamiento social y la detención de labores no principales, logran transformarse en estrés de pandemia COVID19. Se puede distinguir que el trabajo de alejamiento social y prevenciones de seguridad recomendadas por diversas autoridades, pueden llegar a obligar a la persona a actuar de un modo distinto a lo que diariamente hacían. La convivencia cotidiana con las personas del entorno cercano y las personas presentes virtualmente, pueden llegar a fomentar una que otra demanda de estresores, así mismo puede desencadenar un proceso de estrés más alto, claro está sin olvidar la amenaza del contagio (pp. 83-98).

La satisfacción laboral se fundamenta en varios factores internos de la empresa, teniendo como referencia la valoración que tienen las personas sobre su trabajo que puede ser aprecio o disconformidad (Quispe y Paucar, 2020). La satisfacción laboral se relaciona directamente en la vida de los colaboradores o empleados, lo que aportará en el cumplimiento de sus actividades e incluso con su estado de salud que será mejor a diferencia de un empleado insatisfecho (Pedraza, 2020). La satisfacción laboral es la respuesta afectiva del empleado sobre la evaluación que hace de la organización a la que pertenece lo que puede provocar mayor acercamiento o rechazo al trabajo que realiza.

Uno de los factores para que los trabajadores desarrollen su satisfacción con su empleo es mantener un clima organizacional óptimo dentro de la empresa (Govea y Zúñiga, 2020), y se entiende como clima organizacional las percepciones de las actividades compartidas que tienen los empleados como las relaciones interpersonales, la normatividad, las políticas institucionales entre otras, en ese sentido el ambiente interno, las relaciones interpersonales y la comunicación entre subordinados y empleados determinaran el clima organizacional de la empresa y por lo tanto la satisfacción laboral de los empleados, siendo un factor determinante (Ventura *et al.*, 2019).

De lo expuesto la satisfacción laboral se relaciona estrechamente con los conceptos de motivación o comunicación, y además dependería del nivel de autonomía del trabajador, la satisfacción de los procesos y resultados de su trabajo y la importancia que él tenga para la organización (Ramirez, 2019). También se debe considerar otros factores internos y externos que se relacionan con la satisfacción laboral, entre los factores internos se considera las personas con las cuales trabaja, la antigüedad en el puesto de trabajo, designación de funciones directivas, horario de trabajo, estos influyen directamente en el empleado. Por otro lado, los factores externos como la remuneración por el trabajo realizado, las relaciones humanas dentro de la organización, la seguridad que sienta en el trabajo, las condiciones ambientales entre otros (Sánchez y García, 2017).

Es importante que las organizaciones desarrollen las condiciones necesarias, para que los colaboradores o empleados tengan una satisfacción laboral con sus puestos de trabajo, ya que esta se ve afectada por la capacidad y flexibilidad que los empleados tengan para adaptarse a los cambios, esto provocará en ellos sentimientos de alta satisfacción (Pedraza, 2020). Para este fin la organización debe considerar los niveles fundamentales de las necesidades del ser humano empezando por cubrir las necesidades fisiológicas,

necesidades de seguridad, relaciones sociales, necesidades de autoafirmación y autorrealización

Simbron y Sanabria (2020), afirma que es tarea fundamental del gerente o director de la organización que los empleados o colaboradores sienten alta satisfacción laboral su producción y desempeño será mucho mayor por lo tanto al desarrollar acciones que coadyuven a este propósito (Moreno, 2019), ya que ambas partes serán beneficiadas porque tener empleados satisfechos es muy rentable para una organización (Paz *et al.*, 2020).

Macedo (2002), afirma que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Ramírez, 1992).

Pizarro (2004), afirma que surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración.

En la presente investigación para a variable satisfacción laboral se considera las dimensiones condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puestos de trabajo.

La variable de estrés laboral considera dentro de sus dimensiones al clima organizacional, que se define como "la atmósfera intangible o estilo particular que se da dentro de una empresa y que opera de manera positiva y negativa lo que dificulta o favorece alcanzar

los objetivos deseados” (Rivera *et al.*, 2016, p.322). Así mismo se considera la estructura organizacional, definida como “la forma en que una organización establece las relaciones entre sus componentes y que se refleja en el organigrama. Este es la representación gráfica del conjunto de actividades y procesos subyacentes en una organización” (Bazualdo, 2014, p.100).

Otra de las dimensiones es el territorio organizacional que se define como el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Otra de las dimensiones es la tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y el respaldo del grupo, que se conciben como herramientas importantes que se tiene para el logro de los objetivos de la organización.

En la variable satisfacción laboral se considera las dimensiones condiciones de trabajo entendida como los aspectos relacionados a la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo.

También se tiene la dimensión de remuneraciones y beneficios laborales, dentro de esta dimensión se considera el nivel de ingresos de los trabajadores y los beneficios como compensaciones, gratificaciones, entre otros. Así mismo se tiene la dimensión supervisión que se define como “un instrumento de gestión, que conlleva al mejoramiento del nivel de desempeño docente a través de las orientaciones y la asesoría que brinda el supervisor para lograr consolidar los procesos académicos, controlar los niveles de rendimiento de todos los miembros de la organización con el fin de mejorar la calidad educativa” (Ocando, 2017.p.5).

Otra de las dimensiones son las relaciones humanas que son el conjunto de normas, principios y técnicas para que las personas entablen mejores relaciones entre sí. Se trata del grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás. Sin duda, un aspecto muy importante dentro de la organización empresarial. También se tiene la

promoción y capacitación que se entiende como las actividades que realizan los líderes de la organización para con sus colaboradores a fin de mejorar las competencias profesiones y técnicas de estos.

Por último se tiene la comunicación y los puestos de trabajo, la primera constituye un elemento fundamental dentro de la organización, ya que posibilita mantener adecuadas relaciones humanas y los puestos de trabajo que son un conjunto de tareas que ejecuta una persona dentro de una empresa, empleando unas técnicas, métodos o medios específicos, pero que, a su vez, se mantienen determinados por dicha empresa, donde se lleva a cabo su actividad.

1.2. Antecedentes

Nava *et al.* (2016) afirma como objetivo evaluar la posible correlación entre el estrés laboral y el estrés cotidiano. El estudio se realizó en una muestra de voluntarios (no aleatoria), 102 en total. Los instrumentos aplicados fueron la escala de estrés laboral con niveles de confiabilidad aceptables y la escala abreviada de estrés cotidiano con confiabilidad alta. Se presenta la conclusión que no existe relación alguna entre estos tipos de estrés, con lo cual aceptamos nuestra hipótesis de trabajo.

Valadez *et al.* (2014) afirma como objetivo de investigación identificar las fuentes de estrés en la actividad docente universitaria y analizar sus efectos en el docente. En este trabajo participaron 418 profesores universitarios, varones y mujeres. Seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional. El 59% de éstos laboraba en una universidad pública y el resto en una universidad privada. Se llegó a la conclusión que las tres fuentes de estrés, la organizacional, la individual y la social, producen una percepción poco estresante, en los docentes universitarios de ambas instituciones universitarias.

Valentina y Jordao (2015), afirma en su investigación como objetivo elaborar un modelo de relaciones entre el conflicto de valores, el sector y proceso de estrés laboral. En este estudio se consideró una muestra constituida por 310 trabajadores distribuidos en dos organizaciones de diferente sector y pareados de acuerdo con el género y la edad. Como principal resultado se tiene que un modelo con buenos índices de ajuste, que describe el efecto mediador de la vivencia de estrés y del conflicto de valores en las relaciones entre las variables.

Tomás (2020), realizó la investigación “Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos “Arsaico” del Cantón Chambo”, en la Universidad Nacional de Chimborazo, teniendo como objetivo elaborar un proyecto precavido en base a adaptación asertiva que progresa el aislamiento en carga laboral; aliviando la salud como seguridad en trabajadores de la empresa Arsaico, con una población de 20 trabajadores, utilizando el instrumento del cuestionario de COPE, donde se obtuvo como resultado final que la mayoría presenta niveles intermedios de afrontamiento, aunque en 10% expone un grado alto; precisando el cual hay relación en medio de afrontamiento así como estrés laboral. Por medio de instrucciones, así como un proyecto el cual consiste en una sucesión de actividades sobre relajamiento muscular como intelectual se alcanzó reducir el grado de estrés medio, alto hasta un bajo grado, donde se exhibió el cual domina la más grande proporción sobre los colaboradores, de igual manera un grado restante tiene estrés, originando un entorno desde empleo sano, así como seguro.

Sucso (2019), afirma en su investigación “El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L. en el periodo 2019”, teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L, con un análisis descriptivo, enfoque cuantitativo, siendo la población de 40 trabajadores; se utilizó el instrumento de demostración psicométrica, obteniendo como conclusión un elevado rango de estrés laboral en empleados del establecimiento, de acuerdo a los resultados alcanzados de las personas estudiadas, evidenciando que del total de los colaboradores la mitad manifiesta un estrés laboral elevado en 50%, por otra parte un 43% considerado medio y finalmente un 8% de nivel bajo. Siendo esto los resultados de las dimensiones; observando una proporción mínima de grado bajo en estrés.

Gonzales (2017), afirma en un estudio denominado “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de Alto Talara”, teniendo el objetivo determinar la relación que guarda los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores de servicio general Alto-Talara, contando con un estudio cuantitativo, no experimental-transaccional, de investigación descriptivo correlacional, teniendo una población representada por 200 personas masculinas, entre 25 a 60 años. Obteniendo como resultados la desaprobación de la hipótesis opcional general, aceptando la hipótesis nula, donde expone no existir relación en las causas de peligros psicosociales, así como estrés laboral en trabajadores de la empresa del Alto – Talara

Acosta (2020), afirma en el estudio denominado “Estrés en los trabajadores de la salud del distrito 1dD01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia covid-19, en la Universidad Internacional SEK”, con el objetivo de identificar el estrés en colaboradores de salud del Distrito 10d01 evidenciado por acciones remotas y concatenadas COVID-19, con una investigación de estudio descriptivo de tipo transversal, teniendo como población 45 colaboradores del sector salud ubicado en la categoría de teletrabajo, utilizando un instrumento de la encuesta de estrés laboral (batería de instrumentos) a fin de valorar las causas y consecuencias psicosociales, en conclusión se puede decir que hay una elevada amenaza de estrés en grupos femeninos del distrito 10d01, el peligro se incrementa si no hay una implementación buena y una clara descripción de los solicitudes que se precisan a fin de efectuar la labor, se consigue mostrar inconvenientes causando dificultades de salud en colaboradores ampliando el peligro psicosocial.

Donayre (2014), afirma en su trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral en empresas de producción”. Realizado en la ciudad de Caldas – Colombia. Su objetivo general fue: Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Su metodología fue: es no experimental y de orden descriptiva - transversal correlacional e interpretativa. La población fue en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

La muestra se llevó a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Concluyo en que: La prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones. El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante

bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes.

De esta manera, como dice la Comisión Europea (2000), se logrará que el estrés “sea tomado como sal de vida y no como el beso de la muerte”.

Pamo (2020), afirma en su investigación llamada “Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Quito que laboran en medio de las condiciones de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19”, teniendo como objetivo establecer la prevalencia de estrés en la población trabajadora de una empresa textil en Quito durante la pandemia COVID -19 conforme a variables sociodemográficas, con una investigación de estudio transversal, nivel descriptivo; contando con una población de 101 trabajadores entre grupo operacional y administrativo del establecimiento textil ubicada en Quito, se utilizó un instrumento de Test referente a estrés laboral en III versión de la Universidad Javeriana-Colombia, alcanzando la terminación que el estrés laboral es una dificultad con sumo predominio en los trabajadores del establecimiento textil evaluada. Hoy en día, se recomienda elaborar talleres que permitan al personal poder expresar sus necesidades de forma individual, para que así puedan estar emocionalmente sanos.

Sánchez, F. (2011), afirma en su trabajo de investigación titulado “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera”. Realizado en la ciudad de Buenos Aires – Argentina. Su objetivo general fue: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera”. Su metodología fue: el tipo de investigación es correlacional – no experimental. La población fue de 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo.

Muestra es de 64 de los 150 empleados. Concluyo en: La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y

bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo.

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

Malander (2016), afirma que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Merino (2016), afirma en su trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Realizado en la ciudad de Lima - Perú. Su objetivo general fue: Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima

organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. Su metodología fue: el tipo de investigación es descriptivo – correlacional, no experimental. La población fue de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú. La muestra fue el “criterial” u “opinático” en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. Concluyo en: a) Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. b) Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. c) Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente. d) Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.56. A medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente. e) No se comprobó la Hipótesis Específica 5 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.07 la cual resulta ser positiva, pero no es significativa. Por tanto, no se considera comprobada la hipótesis específica 5. No hay relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción del cliente. f) Se comprobó la Hipótesis Específica 6 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la Hipótesis Específica 7 que planteaba que existe relación directamente el clima organizacional (Área de Claridad y Coherencia de la Dirección) y la satisfacción

del cliente en la empresa Telefónica del Perú La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.37. A medida que mejora la claridad y coherencia de la dirección mejora correlativamente la satisfacción del cliente. g) Se comprobó la Hipótesis Específica 8 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Barría (2020), desarrolló la investigación “Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19”, teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería, auxiliares e internos durante la Pandemia COVID 19, con un tipo de método observacional, transversal, analítico; teniendo una población de 14 profesionales de enfermería, 2 auxiliares y 8 internos, entre 21 a 40 años de edad del Hospital Rodríguez Zambrano, tomando como instrumento la encuesta The nursing stress cale, se realizó por medio del método de traducción-retro traducción, llegando a la conclusión que hay un significativo índice de estrés laboral en el género femenino por eso es esencial examinar las causas estresantes en función de los mecanismos de afrontamiento disponibles, con la finalidad de menorar la posibilidad que las personas experimenten estrés.

Moreno (2019), estudió el tema de investigación “Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales Colombianos”, teniendo como objetivo determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales, así mismo considerar la sociedad consignando lugar donde laboran, teniendo un tipo de investigación transversal, contando con una población de 531 médicos generales en edad entre 30 años, utilizando de instrumento el cuestionario de problemas psicosomáticos sirviéndose de la Escala del Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) y el (FCV-19S), llegando a la conclusión que 7 de cada 10 médicos generales presentaban síntomas de estrés laboral o ansiedad, mientras que 4 presentaban síntomas de temor al COVID-19, es decir fue más frecuente la ansiedad severa en los trabajadores del municipio en la capital. No obstante, realizar trabajos en estos entes territoriales, pueden llegar a ser factores generadores de miedo, ansiedad y estrés con mayor deterioro en la salud mental de la comunidad en general y de los profesionales de la salud.

Osorio (2017), afirma como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de las estudiantes de segunda especialidad en enfermería del área neonatal de la Universidad Norbert Wiener año 2019. El tipo de estudio fue cuantitativo, aplicativo, correlacional, transversal. El muestreo fue no probabilístico (intencionado). La muestra estuvo conformada por 60 estudiantes de ambos sexos. Se presenta la conclusión que el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización como dimensiones del estrés laboral, no influyen estadísticamente en el rendimiento académico de las estudiantes de segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener año 2019.

Jiménez (2012), afirma en su investigación “Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas Con Quintil 1 – Cajamarca”, con el objetivo de determinar la conexión entre estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con Quintil 1 – Cajamarca, teniendo un enfoque cuantitativo descriptivo, con diseño no experimental- transversal, con una muestra probabilística aleatoria formado de 175 docentes; se utilizó el instrumento de la escala de Estrés en Docentes (ED-6) y la escala de Calidad de Vida adaptado al Perú por Grimaldo. En conclusión, en base al objetivo principal concluye afirmando que existe una correlación significativa de tipo inversa ($Rho = -.509$) entre la variable estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil de la ciudad de Cajamarca.

Arias (2012), propone como objetivo de investigación identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa. El método empleado fue trabajar con una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, pertenecientes a tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. La conclusión que presenta es que los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son fundamentalmente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

Nava (2016), afirma en su estudio llamado “Estrés Laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de COVID-19 de Lima 2020”, en la Universidad César Vallejo, teniendo como objetivo establecer el nivel de estrés laboral

en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19, con un diseño no experimental de nivel descriptivo; conformada por una población de 80 policías del distrito de Puente Piedra, con edad promedio entre 24 a 50 años; de igual manera, el cuestionario expuesto es de la (OIT – OMS). Teniendo como conclusión la aprobación de la hipótesis alterna y denegando la nula porque, expone una importancia menor a 0.05, en otras palabras, existe un grado elevado de estrés laboral en empleados administrativos del instituto policial. Además, el grado de estrés laboral evidencia un 95% de alto nivel, mientras que el 5% tiene un grado medio de estrés.

Cárdenas (2008), afirma el estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extralaborales (7-9). Entre estos se ha descrito: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género (10, 11).

Bazualdo (2018), afirma en su investigación como objetivo demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. Es un estudio no experimental con una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional. Se utilizó dos instrumentos en 204 participantes. Se concluyó que el estrés laboral se presentó en 50.5%, la satisfacción laboral fue alta en 24,5%. El estrés laboral influye negativamente en un 15,9% sobre el nivel de satisfacción laboral con una correlación de Pearson de 0.398.

Cardenas (2012), propone como objetivo de investigación explorar, determinar y describir la prevalencia del estrés laboral a través del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur, durante los meses de junio y julio del 2006. El diseño del estudio es de tipo descriptivo y asociativo y de carácter exploratorio. La muestra fue no probabilística por conveniencia, quedando conformada por 152 funcionarios, divididos. La conclusión que presenta indica que existe una baja prevalencia de estrés laboral en los trabajadores estudiados.

Donayre (2016), en su investigación propone analizar las percepciones de estrés laboral en el aula y fuera de ella por los docentes de educación básica regular en una Institución Educativa Privada Bilingüe (IEPB). Fue un estudio estuvo enmarcado dentro de un enfoque cualitativo, inductivo y descriptivo dentro del cual se realizó un estudio de tipo fenomenológico; de la información obtenida se concluyó que existen factores desencadenantes de estrés laboral; se halló como resultado que los docentes que hacen uso de los programas internacionales perciben estrés laboral pues la estructura y ambiente organizacional existente es ambigua e influye directamente en el buen desempeño laboral, trayendo como consecuencia el sentimiento de poca valoración ante la percepción de indiferencia y despreocupación de las autoridades de la IEPB.

Gallegos (2019), en su investigación propone como objetivo determinar el estrés laboral en docentes de la Institución Educativa Particular “San Juan Bautista” del distrito de Independencia, 2019. Presentó una población conformada por 40 docentes del colegio en mención. La metodología de estudio que se empleó fue de enfoque cuantitativo, básica descriptiva simple, no experimental, y de corte transversal. El estudio concluye que el estrés laboral es moderado a severo en docentes de la institución Educativa Particular “San Juan Bautista” del distrito de Independencia.

García (2016), propone como objetivo analizar la relación que existen entre el estrés laboral y el ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial. La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional no experimental y transversal, de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, muestreo no probabilístico, la muestra estuvo constituida por 80 colaboradores. La conclusión que presenta es que existe correlación significativa. Rho de Sperrman = 0,000 entre las variables estrés laboral y ausentismo laboral, mostrando una relación positiva, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000 < \alpha$, $\alpha = 0.01$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gonzales (2020), en su investigación propone como objetivo determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La muestra estuvo conformada por 300 docentes de universidades privadas de Chimbote. La conclusión que plantea indica que la variable clima laboral tiene una relación directa altamente significativa ($r_s = 0.250$ y $p < 0.01$) con

la variable estrés laboral, por otro lado la variable clima laboral con satisfacción laboral tiene una relación directa altamente significativa ($r_s = 0.508$ y $p < 0.01$) con la variable satisfacción laboral y por último la variable estrés laboral tiene una relación directa altamente significativa ($r_s = 0.699$ y $p < 0.01$) con la variable satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019.

Gutierrez (2010), en su investigación propone como objetivo conocer el nivel de estrés en el docente universitario de pregrado de la PUCP; el proceso metodológico planteado cuenta con una muestra constituida por veinte docentes que dictan en EE.GG.CC. y EE.GG.LL., respectivamente. Se aplicó una encuesta que recogió el nivel de estrés y las presiones a las que enfrentan en su labor docente y que son generadoras de dicho estrés. En total, el instrumento contó con 55 ítems de preguntas tipo Likert. Se muestra como conclusión que el nivel de estrés docente universitario, en el curso de Redacción y Comunicación, en los profesores de EE.GG.CC. y EE.GG.LL., es de 2.45 (moderado), siendo mayor en el caso de los primeros con $2.5991 = 2.6$ (moderado) versus $2.2936 = 2.3$ (bajo-moderado) de los docentes de EE.GG.LL.

Lopez (2018), en su investigación propone como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño docente en profesores de educación primaria de las Instituciones educativas del distrito de Río Negro – Satipo. Este estudio se encuentra enmarcada en el enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con diseño descriptivo - correlacional. En la investigación se concluye que existen una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño docente de los profesores del nivel primario del distrito de Río Negro – Satipo.

Pamo (2018), presenta como objetivo de investigación determinar la relación entre Estrés y el desempeño laboral en los docentes de la Instituciones Educativas del Distrito de San Ramón 2018. La población considerada fue de 50 docentes y la muestra elegida de modo intencional fue de 23 docentes, casi el 10% de la población considerada. Se presenta las siguientes conclusiones el estrés está relacionado inversamente con el desempeño laboral en los docentes de la Instituciones Educativas del Distrito de San Ramón, 2018. El estrés está relacionado inversamente con la dimensión planificación curricular en los docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de San Ramón, 2018. Adicionalmente, se concluyó que no existe relación entre el Estrés con la dimensión estratégica didáctica en los docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de San Ramón, 2018.

Ventura (2018), afirma como objetivo de la investigación determinar la relación que existe entre el clima social en el trabajo y el estrés laboral en los docentes de la Institución N° 2040 República de Cuba, distrito de Comas, 2017, esta investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica o sustantiva, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra probabilística, es decir, estuvo constituida por 46 docentes de la Institución N° 2040 República de Cuba, distrito de Comas, 2017. Presenta como conclusión que existe relación directa y significativa entre el clima social en el trabajo y el estrés laboral en los docentes de la Institución N° 2040 República de Cuba, distrito de Comas, 2017 ($p < 0,05$ siendo Rho de Spearman = -0,555 Correlación negativa alta).

Acosta (2017), en su investigación propone como objetivo comparar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016. La metodología utilizada fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo comparativo. La población para este estudio estuvo conformada por 11 trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad, con un muestreo censal. La conclusión que presenta es que no existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias. Además, no se encontraron diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

Perales *et al.* (2014) afirma en su investigación que proponen como objetivo determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. El método empleado es un estudio transversal y descriptivo. De una población de 1137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión, previo consentimiento informado. La conclusión indica que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. Se recomienda que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

Rozas (2020), presenta como objetivo determinar la relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral, la metodología corresponde a una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de los Juzgados de Paz letrado del Callao, con un muestreo no probabilístico. Presenta como conclusión que el rendimiento está relacionado con el estrés en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado con una correlación de Spearman = -0,517 y $p = 0,00$.

Sucso (2018), en su investigación propone como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. La metodología que se utilizó en la realización de este estudio de investigación corresponde a un diseño no experimental, correlacional y transversal, el trabajo se realizó en la Municipalidad Provincial de Tambopata, con una muestra de 100 trabajadores quienes se dedican al área administrativa y tienen relación con el público en general (usuarios). Se presenta la conclusión que el estrés provoca síntomas físicos, psicológicos y conductuales, lo que afecta el desempeño laboral. A través del análisis desarrollado se logró demostrar, la existencia de correlación inversa y significativa entre del estrés laboral en el desempeño laboral, siendo el $p < 0,05$, y un coeficiente rho = -0.270; $r^2 = 0,0729$, lo que nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata mostrando un nivel bajo de estrés laboral.

Ortega, C. (2015), afirma en su trabajo de investigación titulado “las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”. Realizado en la ciudad de Lima – Perú. Su objetivo general fue: Determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel del clima organizacional. Su metodología fue: el tipo de investigación es no experimental, transeccional, correlacional y causal. La población está compuesta por dos grupos bien definidos en las universidades tecnológicas privadas: el personal administrativo asignado a las facultades (administración, derecho, ingeniería de software, etc.) y el personal de las áreas administrativas (logística, relaciones públicas, seguridad, etc.). La muestra es de 69 trabajadores administrativos asignados a las facultades y 92 trabajadores administrativos asignados a áreas administrativas de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Concluyo en: a) Las competencias

laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa. b) La dimensión Autocontrol de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos las universidades tecnológicas privadas de Lima, por lo tanto, en un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo. c) La dimensión Adaptabilidad de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador. d) La dimensión Capacidad de influencia de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, siendo este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales e) La dimensión Liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es así que el líder hace que los objetivos se logren. De acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas,

organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc. f) La dimensión desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, observándose que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos. g) La dimensión Valores de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus jefes y directivos. h) La dimensión Orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Es decir, el clima organizacional mejorara si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

El sistema actual de trabajo que se vive en el mundo está enfermando e incluso está acabando con la vida de las personas (Barría, 2019), la sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad y, fundamentalmente, la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada uno tiene en sus tareas cotidianas llevan a la abrumación de los empleados que, sin darse cuenta, muchas veces comienzan a padecer estrés laboral (Infobae, 2018), que se considera como el mayor problema para la salud pública (Macedo, 2018).

La Organización Mundial de la Salud reconoció el Bournut o síndrome del trabajar quemado como una enfermedad (Ivazeta, 2019), teniendo como principal causa al estrés en el trabajo, y define al estrés laboral como aquel que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Infobae, 2018). En Estados Unidos, el 61% de los trabajadores indica que el estrés los ha enfermado y el 7% afirma haber sido hospitalizado por causas relacionadas con el trabajo. Además, se estima que el estrés está relacionado con la muerte anual de 120.000 trabajadores estadounidenses. Y se calcula que el estrés tiene un costo para los empleadores de más de US\$300.000 millones al año en ese país (Barría, 2019).

En el Perú las cifras son alarmantes ya que un estudio revela que el 80% de la población sufre o a sufrido de estrés (Redacción, 2018), además se conoce que las mujeres son más vulnerables a sufrir de este problema, ya que estas tienen múltiples ocupaciones y mayor carga de actividades como ser madres, trabajar, ocuparse del hogar, etc.

Así mismo se evidencia que hay mayor incidencia de estrés en las grandes ciudades (Redacción, 2018) o en las capitales de provincia, ya que en estos lugares se concentra el mayor número de empleos en los que el trabajador permanece muchas horas en su oficina y la vida suele ser más agitada en las ciudades que en las zonas rurales. Producto del estrés a los que están sometido las personas es que se manifiesta otros problemas de carácter psicológico, ya que un 23,8% de la población sufren cambios frecuentes en su estado de ánimo, un 22,4% muestra sueño durante el día, el 21,3% muestra insomnio y un 15,6% tiene depresión (Redacción, 2018). Así mismo de la población investigada se conoce que el 72,1% no realizó ninguna consulta médica respecto a su estado de salud, un 10,6% buscó ayuda en un pastor o cura religioso y los más preocupantes que un 3,7% buscó ayuda en un chamán o curandero, esta información nos indica que gran parte de los peruanos no considera importante el tema del estrés.

Así mismo se tiene datos que de 367 docentes de instituciones educativas estatales de Perú investigados, se encontró que el 34% de esta población sufre de estrés.

2.2. Enunciado del problema

Se planteó el siguiente problema general de investigación, ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020?

Así mismo se planteó como preguntas específicas de la investigación:

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.?

2.3. Justificación

En la actualidad hablar del estrés lamentablemente se ha hecho tan común, la mayoría de personas manifiestan sufrir de este mal. El que no aprendió a controlar el estrés está poniendo en riesgo su salud física y mental, así como su rendimiento laboral y académico. Así mismo se considera que el estrés no solo le pertenece a una persona, sino que es una relación dinámica entre la persona y el ambiente. Por lo tanto, estudiar esta variable en la población seleccionada fue de mucha importancia.

En cuanto la satisfacción laboral durante los últimos años es un concepto que ha cobrado mucha importancia para las organizaciones, ya que está asociada a la productividad de la empresa. Se podría inferir que mientras mejor se sientan los empleados con sus puestos de trabajo su desempeño será más productivo, entonces cada empleador debe procurar lograr que sus empleados sientan altos niveles de satisfacción laboral para obtener mejores resultados en la empresa. Por lo expuesto resultó muy necesario investigar esta variable en la población seleccionada y establecer la relación entre los niveles de estrés y los niveles de satisfacción laboral.

Cabe señalar que la presente investigación posee una utilidad metodológica, ya que los resultados permitirán plantear nuevas investigaciones que propongan soluciones a estos problemas, así mismo la presente investigación fue viable ya que se contó con los recursos necesarios y acceso directo a la información.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.

2.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.
- Establecer el nivel de satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación negativa moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020

2.5.2. Hipótesis específicas

- El nivel de estrés laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020 es alto.



- El nivel de satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020 es regular.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El presente estudio se efectuó en la ciudad de Yunguyo, capital de la provincia de Yunguyo, en la región Puno. Está ubicada en el istmo del mismo nombre muy cerca a orillas del lago Titicaca.

La georreferencia del lugar de estudio corresponde al siguiente código - 16.249420585108354, -69.09487734176759

Dentro de la ciudad de Yunguyo se encuentran una serie de instituciones estatales y privadas de todos los sectores económicos, dentro de ellas está la dependencia de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, a cuyos trabajadores se investigará

3.2. Población

La población de la investigación estuvo conformada por el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población de la investigación

Personal	Número de personas
Dirección de la UGEL	11
Oficina de administración	20
Área de gestión pedagógica	21
Área de gestión institucional	05
total	57

3.3. Muestra

Al tener una cantidad mínima en la población, se determinó que la muestra de la investigación esté conformada por todos los elementos que conforman la población (Hernandez *et al.*, 2015), por lo que se asume que se tuvo 57 unidades muestrales.

3.4. Método de investigación

La investigación se ejecutó en el año 2020, y por la particularidad de la pandemia Covid-19, al no desarrollarse las actividades administrativas en forma presencial con regularidad; es que se utilizó dos medios, encuestas físicas y encuestas a través de Google Forms, en la cual cada uno de los sujetos de la muestra pudo completar y enviar para su procesamiento.

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

a. Diseño de muestreo

El diseño del muestreo para la presente investigación corresponde al muestreo no probabilístico o dirigida, y por ser una muestra de tamaño medio se consideró ejecutar un muestreo censal, considerando a la totalidad de integrantes de la población (Hernandez *et al.*,2015).

b. Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros.

La investigación se ejecutó en el año 2020, y por la particularidad de la pandemia Covid-19, se hizo el recojo de información recurriendo a las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, teniendo todas las medidas de seguridad, así mismo por Google forms.

c. Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

Las variables de la investigación analizadas en los objetivos específicos son: el estrés laboral y la satisfacción laboral

d. Aplicación de prueba estadística inferencial.

En la presente investigación se utilizó la prueba estadística Coeficiente de Correlación de Spearman, ya que esta prueba permitió medir la correlación o asociación de las variables de estudio (Guillen y Sanchez, 2016). Este procedimiento se hizo con el software de procesamiento estadístico SPSS versión 21.

1.1. Tabla de recolección de datos por objetivos específicos.

La recolección de datos de las variables que conforman los objetivos específicos se realizó de la siguiente manera:

Objetivo específico 1:

Para la variable estrés laboral se utilizó el instrumento denominado Escala de estrés laboral de la OIT OMS instrumento validado (Suárez, 2013) que consta de 25 ítems con 7 alternativas teniendo la siguiente escala de Likert para la valoración de cada pregunta:

- 1 = Nunca es fuente de estrés.
- 2 = Raras veces es fuente de estrés
- 3 = Ocasionalmente es fuente de estrés
- 4 = Algunas veces es fuente de estrés
- 5 = Frecuentemente es fuente de estrés

- 6 = Generalmente es fuente de estrés
- 7 = Siempre es fuentes de estrés

El instrumento permitió evaluar el estrés laboral en 7 áreas diferentes, que para la presente investigación se consideraron como las dimensiones que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Dimensiones evaluadas en la variable estrés laboral

N°	Dimensión	Total de Ítems	Ítems
1	Clima Organizacional	4	1; 10, 11 y 20
2	Estructura organizacional	4	2; 12; 16 y 24
3	Territorio organizacional	3	3; 15 y 22
4	Tecnología	3	4; 14 y 25
5	Influencia del líder	4	5; 6; 13 y 17
6	Falta de cohesión	4	7; 9; 18 y 21
7	Respaldo del grupo	3	8; 19 y 23

Los resultados del procesamiento de datos se calificaron en función a la siguiente categorización:

- Bajo nivel de estrés = menos de 90 puntos.
- Nivel intermedio de estrés = 91 a 117 puntos.
- Nivel medio alto de estrés = 118 a 153 puntos.
- Alto nivel de estrés = mayor a 154 puntos.

Objetivo específico 2:

Para la variable satisfacción laboral se utilizó el instrumento denominado Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (Ruiz *et al.*,2017) que consta de 43 ítems. Para la valoración de cada ítem se utilizó la siguiente escala de Likert:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

El instrumento nos permitió evaluar 7 factores que en la presente investigación fueron considerados como dimensiones como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3

Dimensiones evaluadas en la variable satisfacción laboral

N°	Dimensión	Total de Ítems	Ítems
1	Condiciones de trabajo	7	1; 8; 15; 22; 29; 36 y 41
2	Remuneraciones y beneficios laborales	6	2, 9, 16, 23, 30 y 42
3	Supervisión	6	3, 10, 17, 24, 31 y 37
4	Relaciones Humanas	6	4, 11, 18, 25, 32 y 38
5	Promoción y capacitación	7	5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43
6	Comunicación	6	6, 13, 20, 27, 34, 40
7	Puesto de trabajo	5	7, 14, 21, 28 y 35



Los resultados del procesamiento de datos se calificaron en función a la siguiente categorización:

- Alta insatisfacción laboral = hasta 127 puntos.
- Parcial insatisfacción laboral = de 128 a 153 puntos.
- Regular = 154 a 175 puntos.
- Parcial satisfacción laboral = de 176 a 196 puntos.
- Alta satisfacción laboral = de 197 a más.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la evaluación del estrés laboral

Los resultados de la evaluación del estrés laboral muestran que, cuatro personas que representan el 7% de la población se encuentran con estrés, así mismo se aprecia que ocho personas que representan el 8% se encuentran en un nivel intermedio de estrés, por otro lado, se observa que nueve personas que representan el 15,8% poseen un nivel bajo de estrés y 36 personas que representan el 63,2% de la población se caracterizan por tener un alto nivel de estrés. De acuerdo a las repuestas del cuestionario se infiere que los principales factores del estrés laboral son la excesiva carga laboral que tienen los empleados, así como el horario de trabajo que muchas veces se extiende debido a la carga laboral acumulada, lo que ocasiona que los empleados tengan que trabajar más de ocho horas, así mismo se deduce que la condición laboral que ostentan los empleados es un factor regular de estrés, ya que en muchos casos los que tienen la condición de contratados, tienden a sentir una presión por la inestabilidad de su empleo y contrariamente un factor que no causa estrés dentro de la organización son las relaciones interpersonales entre los empleados, ya que se puede inferir que estas son buenas y no estaría considerado como un estresor importante (Tabla 4).

Tabla 4

Resultados de la evaluación del estrés laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	9	15.8	15.8
Nivel intermedio	8	14.0	14.0
Estrés	4	7.0	7.0
Alto nivel	36	63.2	63.2
Total	57	100.0	100.0

En relación a la variable uno se encontró que el nivel de estrés del personal docente que ejerce función administrativa se encuentra en su mayoría en la escala de alto nivel de estrés que supone un desequilibrio entre la demanda de tareas a realizar y la capacidad del sujeto por cumplirlas (Osorio y Niño, 2017). El estrés en los profesores está asociado a diversos factores como el ambiente de trabajo, el liderazgo que hay en la organización, el agobio laboral o recarga de tareas (Rubio *et al.*, 2019) y otros que son causa de la existencia del estrés. Así mismo se puede asumir que el nivel de estrés que presenta la población investigada se debe a la función que desempeñan, que es diferente a su función principal, Ilaja y Reyes (2016), en su investigación con docentes universitarios encontraron que el desarrollo de la actividad docente no se relaciona con el Burnout, sin embargo otras actividades que desempeñan los docentes universitarios, como la investigación y vinculación se relacionan con la presencia de Burnout (Chunga *et al.*, 2020). Por otro lado Merino y Lucas (2016), proponen que los altos niveles de estrés en profesores están asociados a la autorregulación y autoeficacia que poseen, ya que en su estudio quedó demostrado que a mayor desarrollo y puntuación en autorregulación los niveles de irritación laboral y Burnout son mínimos (Dávila *et al.*, 2020), estos nos permite sugerir a las autoridades que para disminuir los niveles de estrés que presenta la población de la presente investigación, sería importante proveer actividades para desarrollar la autorregulación en los profesores.

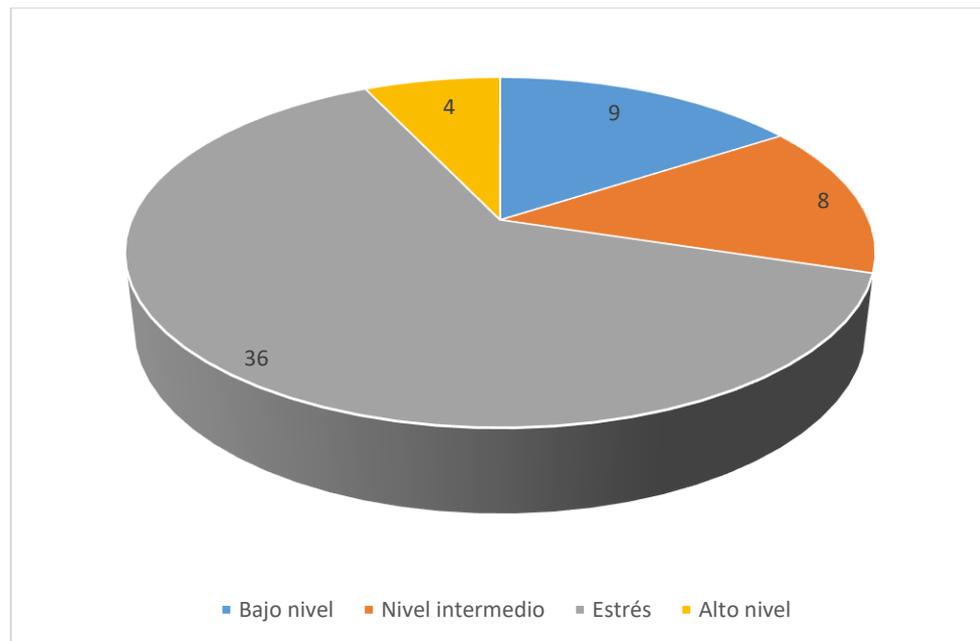


Figura 1. Resultados de la evaluación del estrés laboral

4.2. Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral

Los resultados de la evaluación de la satisfacción laboral muestran que cuatro personas que representan el 7% de la población se ubican en la escala de alta insatisfacción laboral, mientras que seis personas que representan el 10,5% de la población se ubican en la escala de alta satisfacción laboral, así mismo se puede apreciar que diez personas que representan el 17,5% de la población se ubicaron en la escala de parcial satisfacción y regular satisfacción laboral; también se puede apreciar que 27 personas que representan el 47,4% de la población se identifica por tener una parcial insatisfacción laboral (Tabla 5).

Dentro de los principales factores encontrados para la presencia de la insatisfacción laboral se tiene la mala relación horas de trabajo – remuneración, esto sobre todo a la comparación que se hacen en relación a la jornada laboral de sus colegas que se desempeñan en aula y el salario que reciben, los docentes en aula laboran un promedio de treinta horas semanales y su salario es similar al que perciben sus colegas que están en la parte administrativa, sin embargo estos últimos en muchas ocasiones laboran más horas de lo previsto. Otro de los factores manifestados es la carencia de promoción o asenso de puestos dentro de la organización, ya que en la mayoría de los casos ocupan los mismos puestos en promedio entre 10 a 15 años y la mayoría de servidores no tuvieron la

oportunidad de acceder a otros puestos superiores que a su vez les permita incrementar sus ingresos económicos (Tabla 5).

Tabla 5

Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción	4	7.0	7.0
Parcial insatisfacción	27	47.4	54.4
Regular	10	17.5	71.9
Parcial satisfacción	10	17.5	89.5
Alta satisfacción	6	10.5	100.0
Total	57	100.0	

En relación a la variable dos se encontró que un 47,4% de la población se caracteriza por tener una insatisfacción parcial con respecto a su trabajo. Al respecto de la satisfacción laboral Charaja y Mamani (2014), manifiestan que los principales indicadores para la insatisfacción suelen ser las remuneraciones y gratificaciones y los factores de satisfacción suelen ser el horario de trabajo y el área laboral; lo manifestado anteriormente dista de lo encontrado en el presente estudio, ya que la población investigada considera como factor de insatisfacción el ambiente de trabajo y el horario (Quispe y Paucar, 2020), ya que ellos cumplen un horario extendido de ocho horas incluso a más por la labor administrativa que realizan a diferencia de sus pares que trabajan en aula, que solo laboran treinta horas pedagógicas semanales (Pedraza, 2020), si bien es cierto por la función administrativa que cumplen tienen acceso a ingresos o subvenciones adicionales pero que no corresponderían al esfuerzo que realizan. Otro aspecto importante influenciado por la satisfacción laboral es el clima organizacional, Herrera *et al.* (2018) afirman que la satisfacción laboral asociada a la seguridad, prestaciones y valores de la organización son los factores que determinan el compromiso organizacional, que a su vez se asocia a la identidad profesional y con la organización, ésta identidad en un futuro cercano

determinará los niveles de producción de la empresa (Valero *et al.*, 2021), es por eso muy necesario que los gerentes o directores deben velar por proveer un adecuado ambiente de trabajo, así como la estabilidad laboral para que servidores o colaboradores tengan un compromiso con la institución y se logre los objetivos planificados.

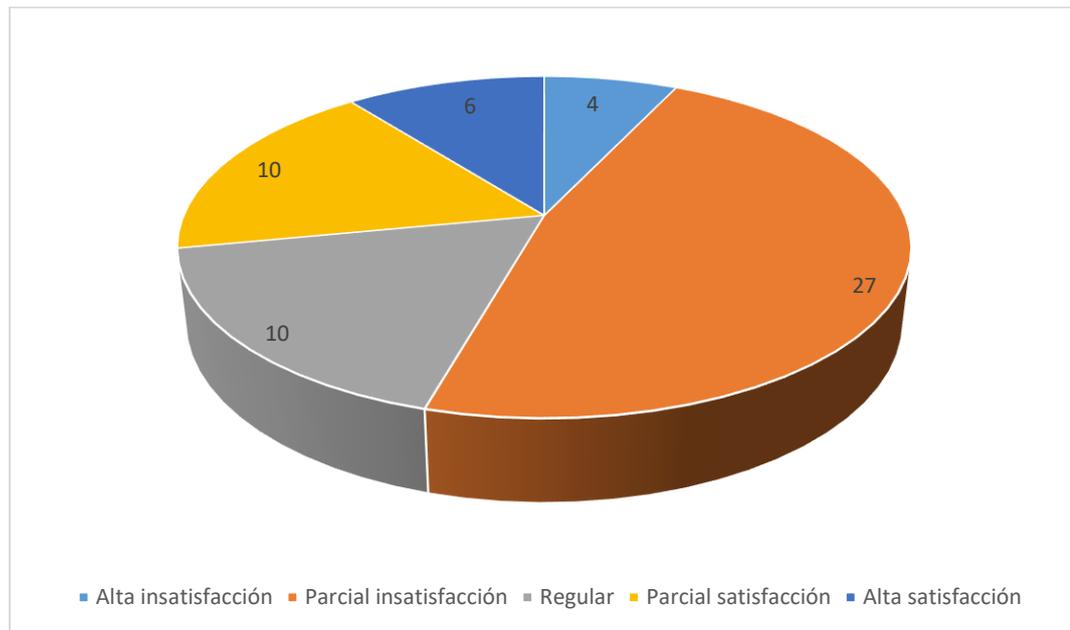


Figura 2. Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral

4.3. Resultados de la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

Para la prueba de hipótesis estadísticas se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman, que se expresará a través de la siguiente tabla:

Tabla 6

Grado de relación según coeficiente de correlación

Signo	Relación	Rango
(+,-)	Correlación nula o inexistente	$0,00 \leq r \leq 0,00$
(+,-)	Correlación positiva o negativa muy baja.	$0,01 \leq r \leq 0,20$
(+,-)	Correlación positiva o negativa baja.	$0,21 \leq r \leq 0,40$
(+,-)	Correlación positiva o negativa moderada	$0,41 \leq r \leq 0,60$
(+,-)	Correlación positiva o negativa alta.	$0,61 \leq r \leq 0,80$
(+,-)	Correlación positiva o negativa muy alta.	$0,81 \leq r \leq 0,99$
(+,-)	Correlación positiva o negativa perfecta.	$1,00 \leq r \leq 1,00$

Estadística para la prueba de hipótesis

a. Planteamiento de hipótesis:

Ho: No existe correlación entre los puntajes obtenidos de estrés laboral y satisfacción laboral en Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020.

Ha: Existe correlación entre los puntajes obtenidos de estrés laboral y satisfacción laboral en Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020.

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Estadístico de prueba:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 7

Contingencia de la variable estrés laboral y la satisfacción laboral

Valores del coeficiente de correlación		Satisfacción Laboral	Estrés laboral
Satisfacción Laboral	Coeficiente de Correlación	1.00	-.508**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	57	57
Estrés laboral	Coeficiente de Correlación	-.508**	1.00
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	57	57

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

Los resultados de la prueba estadística para la hipótesis muestran un valor del coeficiente de correlación de $-.508$, con un nivel de significancia de $.000$. Este resultado nos indica de la existencia de una correlación inversa y moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis estadística alterna que afirma la existencia de relación entre las variables (Tabla 7)

En relación a la hipótesis tres, se encontró un nivel de correlación inverso y moderado entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, es decir que a mayor estrés laboral presentan los empleados, menor es la satisfacción laboral que tienen. Este resultado coincide con la investigación de Jiménez *et al.* (2012) que también encontraron una relación inversa entre las variables, por otra parte Malander (2016), afirma que la insatisfacción laboral está muy asociada al Burnout, inclusive se concibe como uno de los factores para la presencia de síndrome, siendo la principal dimensión de asociación el cansancio emocional, lo que coincide con el presente estudio ya que los horarios extendidos de trabajo, la sobrecarga de tareas a las que están sometidas los empleados



serían los factores provocadores de estrés y consecuentemente de su insatisfacción laboral.

CONCLUSIONES

El nivel de estrés del personal administrativo se encuentra en un nivel alto, ya que el 63,2% de la población se identifican con este nivel. Estos resultados son provocados principalmente por las injustas demandas de trabajo que los superiores asignan a los subordinados, lo cual origina una sobre carga laboral y en ocasiones horarios extendidos, reclamos que en múltiples ocasiones no son respaldados por el equipo de trabajo. Así mismo la carencia ocasional de un trato adecuado de superiores a subordinados explican la presencia de altos niveles de estrés. (Corresponde a las dimensiones respaldo de grupo ítem 19 y dimensión estructura organizacional ítem 24)

El nivel de satisfacción laboral de la población investigada se ubica en parcial insatisfacción ya que el 47,4% se identificó con esta escala. Este resultado refleja la presencia de factores extrínsecos como la comparación que ellos hacen con sus pares administrativos de otras áreas, al relacionar las horas de trabajo con el salario percibido, además de considerar que sus ingresos no están acordes con la labor que realizan; otro factor de la insatisfacción es la poca posibilidad de ascensos y promociones a las que tienen acceso dentro de la organización todos estos provocan estrés y consecuentemente una insatisfacción laboral. (corresponde a las dimensiones Remuneraciones y beneficios laborales ítem 2, 9 y 16 y a la dimensión Promoción y capacitación ítem 19)

Existe una correlación negativa y moderada entre el estrés y la satisfacción laboral con un valor de 0.508 de Rho de Spearman y un p valor de 0.00 ($p < 0.059$), lo que significa que a mayores niveles de estrés menor será la satisfacción laboral que presentan los empleados.

En función a esto los gerentes, directivos o responsables de conducir las organizaciones tienen la tarea fundamental de promover espacios de trabajo adecuado, horarios exactos y una distribución de carga laboral equitativa y acorde a las posibilidades que pueda cumplir un empleado en un determinado tiempo, ya que estos son los principales estresores y provocadores de la insatisfacción laboral, lo que a la larga provocará una menor identidad con la organización y menor producción dentro de la institución.



RECOMENDACIONES

A las autoridades educativas promover espacios que permitan al porcentaje de profesores que tienen niveles altos de estrés, superar esta condición psicológica negativa para que así puedan mejorar en cuanto a su desempeño profesional, así mismo proponer a futuros investigadores proponer investigaciones de carácter experimental con el fin de reducir los niveles de estrés en servidores públicos.

A las autoridades educativas mantener y promover espacios que desarrollen los niveles de satisfacción laboral de los servidores públicos con el fin de mejorar su desempeño profesional y contribuyan con el logro de los objetivos de la institución. Identificar al grupo de docentes que presenten niveles bajos de satisfacción laboral y plantear programas de mejora y desarrollo personal y profesional.

A otros investigadores profundizar la investigación de las variables de estudio, buscando establecer causas de estas, así como dependencias o existencia de otras variables que influyan en los resultados encontrados.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. (2017). Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública - Lima 2016. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Publica*, 38(4), 525–535. <https://doi.org/10.1590/S0864-34662012000400004>
- Barría, C. (2019, March). El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa. *BBC News Mundo*.
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cardenas, P. (2012). *Estrés laboral: modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiv (CDP), Santiago Sur*. Universidsd de Chile.
- Carreón, J., Bustos, J., Sánchez, A., Martínez, E., & García, C. (2020). La estructura del estrés laboral. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 32. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.321>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. *Comuni@cción*, 5(1), 05–13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodriguez, D., & Morillo, A. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Medica Vallejana*, 9(1), 7–13. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v9i1.2421>
- Corral, H., & Hidalgo, A. (2020). Influencia del Estrés Laboral en docentes de Colegios Particulares Católicos. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5–1(5). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.333>

- Dávila, R., García, R., & Toromoreno, A. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. *Sinapsis*, 1(16). <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.279>
- De La Villa, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología Desde El Caribe*, 35(1). https://search.proquest.com/docview/2029190983?accountid=14744%0Ahttps://cbua-us.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=34CBUA_US&vid=34CBUA_US:VU1&lang=es?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:
- Delgado, S., Calvanapon, F., & Karina, C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Donayre, C. (2016). *Percepción sobre Estrés Laboral en Docentes De Educación Básica Regular de Nivel Secundario que Aplican Programas Internacionales en una Institución Educativa Privada Bilingüe*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fernández, A., Estrada, M., & Arizmendi, E. (2020). Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 18(1), 29–40. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v18i1.277>
- Gallegos, Lady. (2019). *Estrés laboral en docentes de la Institución Educativa Particular “San Juan Bautista” del distrito de Independencia, 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/10.1101/843326>
- García, A. (2020). Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del Hospital Augusto Hernandez Mendoza, Ica-2016. *Revista Enfermería La Vanguardia*, 6(1), 10–17. <https://doi.org/10.35563/revan.v6i1.214>
- Garcia, E. (2016). *Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzales, N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019*. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Govea, K., & Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.1155/2010/706872>
- Guillen, O., & Sanchez, J. (2016). *Guia de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación*. (1ra ed.). Ando Educando.
- Gutierrez, M. (2010). *Nivel de estrés en docentes de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw-Hill.
- Herrera, P., Sánchez, Y., & Sánchez, M. (2018). El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila tamaulipeca. *Revista de El Colegio de San Luis*, 8(16), 145. <https://doi.org/10.21696/rcsl9162018777>
- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout and emotional intelligence in university professors: implications for occupational health. *Psicología Desde El Caribe*, 33(1), 31–46. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8081>
- Infobae. (2018, April). Estrés laboral, un padecimiento frecuente del mundo moderno que pocos detectan a tiempo. *Infobae*.
- Ivazeta, N. (2019, June). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Perú 21*.
- Jiménez, A., Jara, M., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1), 125–134. <https://doi.org/10.1590/S1413-85572012000100013>
- Lopez, O. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en profesores de educación primaria del distrito de rio negro*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Macedo, G. (2018, November). El estrés es el mayor problema para la salud pública. *El Periódico*.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel

- Secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Mena, B., Cruz, D., & Guevara, A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Revista Torreón Universitario*, 9(25), 29–42. <https://doi.org/10.5377/torreon.v9i25.9852>
- Merino, E., & Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de Educación Primaria. *Universitas Psychologica*, 15(1), 15–28. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.aavm>
- Moreno, Y. (2019). Gerencia Educativa Versus Satisfacción Laboral del Docente Actual: Una Mirada Analítica. *Revista Scientific*, 4(12), 369–380. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.20.369-380>
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relación entre el estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558–568.
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42–57. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73754947004.pdf>
- Osorio, J., & Niño, C. (2017). Work stress : a review study Resumen. *Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006%0ACómo>
- Pamo, R. (2018). Estrés y desempeño laboral en los docentes de las Instituciones Educativas del distrito de San Ramón, 2018. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Pariona, C., & Maldonado, M. (2019). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener 2019*. Univesidad Norbert Wiener.
- Paz, J., Huanmán, S., & Tarrillo, J. (2020). Endomarketing , compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108–125.

- <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/495/57>
8
- Pedraza, N. (2020a). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pedraza, N. (2020b). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2014). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 7–12. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2011.284.419>
- Pertuz Belloso, R. (2014). Modelo de estructura organizacional para los institutos universitarios , vinculante con la realidad socioeconómica venezolana Model of Organizational Structure for University Institutes Binding with the Venezuelan. *Revista Electrónica Educare*, 18(1), 97–117. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194129374006>
- Pizarro, R., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87). <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Ramirez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117–147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Redacción. (2018, March). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*.
- Rivera, C., Cegarra, O., Vergara, H., & Matos, Y. (2016). Clima organizacional en el

- contexto educativo. *Revista Scienti*, 1(2), 316–339.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Rozas, M. (2020). *Estrés y rendimiento de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado, Corte Superior de Justicia, Callao - 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rubio, J., Andrade, P., Fravega, G., Macalusso, S., & Soto, A. (2019). Factores psicosocio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 300.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.358>
- Ruiz, A., Zavaleta, M., & Ruiz, P. (2017). *Test de Satisfacción laboral* (Fondo Editorial UCV (ed.); 1ra ed.).
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163.
<https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59–83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50.
- Sucso, B. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata - 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Tomás, J. M., De los Santos, S., & Fernández, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63–76. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>
- Valadez, A., Bravo, M., & Vaquero, J. (2014). Percepción de las fuentes de estrés laboral y sus efectos en el docente universitario. *Revsta Latinomaericna de Medicina de Colombia*, 4(1), 21–30.
- Valentina, R., & Jordao, F. (2015). Relación entre el conflicto de valores, el sector y el



estrés laboral: un modelo descriptivo. *Psicología Iberoamericana*, 23(1), 16–27.

Valero, V., Huaman, L., & Garavito, E. (2021). Autoestima e identidad profesional de las profesoras de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 15(1), 24–30.
<https://doi.org/10.33554/riv.15.1.808>

Ventura, A. (2018). *Clima social en el trabajo y estrés laboral en los docentes de la institución N° 2040 República de Cuba, distrito de Comas, 2017* (Vol. 1). Universidad Nacional de Educación.



ANEXOS

Esta sección comprende los instrumentos, documentos o artefactos de investigación.

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.	Existe una relación negativa moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.	VARIABLE I: ESTRÉS LABORAL	Clima Organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	TIPO DE ESTUDIO: No experimental DISEÑO: Correlacional transversal POBLACIÓN: 57 unidades MUESTRA: 57 unidades TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Observación	Por otro lado, los docentes investigados presentan un nivel de insatisfacción laboral parcial causado por factores extrínsecos como la comparación que ellos hacen con sus pares docentes que trabajan en aula, al relacionar las horas de trabajo con el salario percibido, ya que sus pares trabajan menos horas y reciben una remuneración similar; otro factor de la insatisfacción es la poca posibilidad de ascensos y promociones a las que tienen acceso dentro de la organización todos estos provocan estrés y consecuentemente una insatisfacción laboral.
GENERAL						
ESP	¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el	Determinar el nivel de estrés laboral en el	El nivel de estrés laboral en			Los docentes que desempeñan función

personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020?	personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.	personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020 es regular.	2: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones de trabajo Remuneraciones y beneficios laborales Supervisión Relaciones Humanas Promoción y capacitación Comunicación Puesto de trabajo	INSTRUMENTO: Escala de estrés laboral de la OIT OMS instrumentado (Suárez, 2013) Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (Ruiz et al.2017)	administrativa presentan un alto nivel de estrés provocado principalmente por la excesiva carga laboral que tienen, así como el horario de trabajo que se extiende fuera de las horas establecidas debido a la sobrecarga de trabajo que tienen
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.?	Determinar el nivel de satisfacción laboral en persona administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020.	El nivel de satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020 es otro.				Se concluye que existe una correlación inversa y moderada entre el estrés y la satisfacción laboral, lo que significa que a mayores niveles de estrés menor será la satisfacción laboral que presentan los empleados. En función a esto los gerentes, directivos o



responsables de conducir las organizaciones tienen la tarea fundamental de promover espacios de trabajo adecuado, horarios exactos y una distribución de carga laboral equitativa y acorde a las posibilidades que pueda cumplir un empleado en un determinado tiempo, ya que estos son los principales estresores y provocadores de la insatisfacción laboral, lo que a la larga provocará una menor identidad con la organización y menor producción									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



dentro de la institución.								
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
VARIABLE 1 ESTRÉS LABOARAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés</p> <p>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa</p> <p>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa</p> <p>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés</p>	<p>1 = Nunca es fuente de estrés.</p> <p>2 = Raras veces es fuente de estrés</p> <p>3 = Ocasionalmente es fuente de estrés</p> <p>4 = Algunas veces es fuente de estrés</p>
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<p>El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa</p> <p>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés</p> <p>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés</p> <p>El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés</p>	<p>5 = Frecuentemente es fuente de estrés</p> <p>6 = Generalmente es fuente de estrés</p> <p>7 = Siempre es fuentes de estrés</p>

	<p>TERRITORIO ORGANIZACIONAL</p>	<p>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés</p> <p>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa</p> <p>El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa</p>	
	<p>TECNOLOGÍA</p>	<p>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa</p> <p>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa</p> <p>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés</p>	
	<p>INFLUENCIA DEL LIDER</p>	<p>El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa</p> <p>El que mi supervisor no me respete me estresa</p> <p>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa</p>	

		El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
	FALTA DE COHESIÓN	<p>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés</p> <p>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés</p> <p>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa</p> <p>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés</p>	
	RESPALDO DEL GRUPO	<p>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés</p> <p>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés</p> <p>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés</p>	

<p>VARIABLE 2</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.</p> <p>La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.</p> <p>Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.</p> <p>Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.</p> <p>La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.</p> <p>Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>
	<p>REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES</p> <p>Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.</p>	

		<p>El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.</p> <p>La organización me paga puntualmente las remuneraciones.</p> <p>Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.</p> <p>Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.</p>	
	<p>SUPERVISIÓN</p>	<p>Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.</p> <p>Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.</p> <p>Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.</p> <p>Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.</p> <p>Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.</p>	

		<p>Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.</p>	
	<p>RELACIONES HUMANAS</p>	<p>Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.</p> <p>Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores</p> <p>Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.</p> <p>Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.</p> <p>Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.</p>	
	<p>PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN</p>	<p>Aquí tengo oportunidades para ascender.</p> <p>Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.</p> <p>El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.</p> <p>El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.</p>	

		<p>Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo</p> <p>Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.</p> <p>La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.</p>	
	<p>COMUNICACIÓN</p>	<p>Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.</p> <p>Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.</p> <p>Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.</p> <p>Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.</p> <p>En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro</p>	



		<p>de metas es clara, correcta y oportuna.</p> <p>La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.</p>	
	<p>PUESTO DE TRABAJO</p>	<p>La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.</p> <p>El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.</p> <p>El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.</p> <p>En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.</p> <p>En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.</p>	

Anexo 3: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

INSTRUCCIONES

Responde a cada oración escribiendo una X en la opción que corresponda a como se siente usualmente.

No hay respuestas buenas ni malas, correctas o incorrectas. Lo que interesa es solamente conocer que es lo que habitualmente sientes o piensas.

1 = Nunca

2 = Raras veces

3 = Ocasionalmente

4 = Algunas veces

5 = Frecuentemente

6 = Generalmente

7 = Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							

5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa								
6	El que mi supervisor no me respete me estresa								
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés								
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa								
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés								
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés								

18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa								
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés								
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés								

Muchas gracias por su colaboración.



Anexo 4: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:Edad:

Tiempo de Servicio:

Área a la que pertenece: Sexo: () Masculino ()

Femenino

Condición Laboral: () Estable () Contratado () Otros

Jerarquía Laboral: () Directivo () Empleado () Operario

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una “X”, eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA

DE ACUERDO DA

INDIFERENTE I

EN DESACUERDO ED

TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

		TA	DA	I	ED	T D
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					

2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					

16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	T D
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					



28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					



41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Muchas gracias...