



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 5127
MÁRTIR JOSÉ OLAYA, CALLAO 2022**

**PRESENTADA POR
DANNY PERCY REYES MARIÁTEGUI**

**ASESOR
CÉSAR HERMINIO CAPILLO CHÁVEZ**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 5127 MÁRTIR
JOSÉ OLAYA, CALLAO 2022**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**PRESENTADO POR:
DANNY PERCY REYES MARIÁTEGUI**

**ASESOR:
DR. CÉSAR HERMINIO CAPILLO CHÁVEZ**

LIMA, PERÚ

2023

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 5127 MÁRTIR JOSÉ OLAYA, CALLAO 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. César Herminio Capillo Chávez

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Edwin Barrios Valer

Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

DEDICATORIA

A Dios, a mi esposa, a mi familia y a mi primo hermano Jonathan Vargas Mariátegui – que en paz descansa, por ser los generadores de mis sueños, por su confianza y creer en mis expectativas de crecimiento profesional y, sobre todo, gracias por cada consejo y cada palabra que guiaron durante toda mi vida, y a todas las personas que apoyaron y creyeron en este nuevo logro para mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Luis Pedro Diaz de Rávago, Rafael Parra, Alberto Corrales, Maximiliano Pazo, Arturo Pino y al gran Bruno Giordano – que en paz descanse, por su apoyo y enseñanzas que constituyeron la base de mi desarrollo profesional y académico.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	5
1.1.2. Antecedentes Internacionales	8
1.2. Bases Teóricas	11
1.2.1. Bases Teóricas de la Variable Estrés Laboral.....	12
1.2.2. Bases Teóricas de la Variable Satisfacción Laboral	24
1.3. Definición de Términos Básicos	37
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	39
2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	39
2.1.1. Hipótesis General.....	39
2.1.2. Hipótesis Específicas	39
2.2. Variables y Definición Operacional	39
2.2.1. <i>Variable 1: Estrés Laboral</i>	39
2.2.2. <i>Variable 2: Satisfacción Laboral</i>	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1. Diseño Metodológico	47
3.2. Diseño Muestral.....	48
3.3. Técnicas de Recolección de Datos	48
3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.....	50
3.5. Aspectos Éticos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	52

4.1. Resultados Descriptivos	52
4.2. Comprobación de Hipótesis	60
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	70
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	71
ANEXOS.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparativo de teoría de estrés laboral según Luthans, Robbins y Judge, adaptado por Chiavenato (2015).	18
Tabla 2 Comparativo de cómo están relacionadas las cuatro teorías de contenido	30
Tabla 3 Comparativo de teoría de satisfacción laboral, tomando las teorías de Herzbert (1961), McClelland (1987) y por Chiavenato (2015).....	32
Tabla 4 Operacionalización de la variable estrés laboral	41
Tabla 5 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	45
Tabla 6 Validez por jueces expertos	49
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento	50
Tabla 8 Distribución del rango de edad del personal	52
Tabla 9 Distribución del sexo del personal.....	53
Tabla 10 Distribución de residencia del personal.....	54
Tabla 11 Distribución de instrucción del personal	54
Tabla 12 Distribución de ocupación del personal.....	55
Tabla 13 Distribución de estado civil.....	56
Tabla 14 Resultado de la variable estrés laboral	57
Tabla 15 Estrés laboral a nivel organizacional	57
Tabla 16 Estrés laboral a nivel individual	58
Tabla 17 Estrés laboral a nivel entorno.....	58
Tabla 18 Resultados de la variable satisfacción laboral.....	59
Tabla 19 Satisfacción laboral a nivel condición de trabajo	59
Tabla 20 Satisfacción laboral a nivel motivación.....	60
Tabla 21 Descripción de la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral	61
Tabla 22 Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.....	61
Tabla 23 Descripción de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo	62
Tabla 24 Correlación de Spearman entre el estrés laboral y condición de trabajo	63

Tabla 25 Descripción de la relación entre en el estrés laboral y la satisfacción en la motivación.....	64
Tabla 26 Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la motivación	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases del estrés. Síndrome de adaptación.....	13
Figura 2 Pirámide de Maslow.	26
Figura 3 Teoría ERC de Clayton Alderfer	27
Figura 4 Teoría de McClelland	30
Figura 5 Niveles de rango de edad.....	52
Figura 6 Niveles de sexo del personal.....	53
Figura 7 Niveles de lugar de residencia.....	54
Figura 8 Niveles de instrucción	55
Figura 9 Niveles de ocupación	55
Figura 10 Niveles del estado civil	56

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo el poder determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

El estudio utilizó un enfoque de investigación cuantitativo aplicado, con un nivel correlacional. La muestra está conformada por 68 colaboradores, de los cuales se recolectaron datos representativos. Para medir las variables de estrés laboral y satisfacción laboral se utilizó un cuestionario tipo Likert, el cual fue validado mediante el juicio de tres expertos. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con valores de $\alpha = 0.837$ para la primera variable y $\alpha = 0.873$ para la segunda variable. Los resultados demostraron que se encontró una correlación moderadamente fuerte entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. También se concluyó que las condiciones de trabajo tienen una correlación moderada positiva con el estrés laboral. Finalmente, se determinó que la motivación del personal tiene una correlación moderada positiva con el estrés laboral y será fundamental para mantener un bajo nivel de estrés. En resumen, se destaca la importancia de considerar las condiciones laborales y la motivación del personal para reducir el estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral; satisfacción laboral; institución educativa; educación

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between job stress and job satisfaction of the staff at educational institution 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. The study employed a quantitative correlational research approach. The sample consisted of 68 participants, and representative data were collected. A Likert-type questionnaire was used to measure job stress and job satisfaction, which was validated by three experts. The reliability of the instrument was determined using Cronbach's alpha coefficient, with values of $\alpha = 0.837$ for the first variable and $\alpha = 0.873$ for the second variable. The results showed that there was a moderately strong correlation between job stress and job satisfaction among the staff at the educational institution. Additionally, it was concluded that working conditions had a moderately positive correlation with job stress. Finally, it was determined that employee motivation had a moderately positive correlation with job stress and was essential for maintaining low levels of stress. In summary, the study highlights the importance of considering working conditions and employee motivation in reducing job stress.

Keywords: Work stress; job satisfaction; educational institution; education

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LAB
ORAL DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓ
N EDUCATIVA 5127 MÁRTIR JOSÉ OLAY**

AUTOR

DANNY PERCY REYES MARIÁTEGUI

RECUENTO DE PALABRAS

19639 Words

RECUENTO DE CARACTERES

110171 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

May 15, 2023 6:06 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 15, 2023 6:08 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

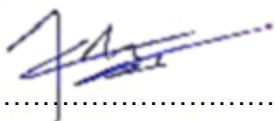
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Reyes Mariátegui Danny Percy, estudiante del instituto para la Calidad de la Educación USMP(Virtual) de la Universidad de San Martín de Porres DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos e información que acompañan a la Tesis o Trabajo de Investigación titulado “ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 5127 MÁRTIR JOSÉ OLAYA, CALLAO 2022” :

1. Son de mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados de la investigación son verídicos. No han sido falsificados, duplicados, copiados, ni adulterados.

De identificarse alguna de las irregularidades señaladas en la presente declaración jurada; asumo las consecuencias y las sanciones a que dieran lugar, sometiéndome a las autoridades pertinentes.

Lima ,16 de mayo de 2023



Reyes Mariátegui Danny Percy

DNI: 41590116

INTRODUCCIÓN

En el último decenio que nos ha tocado vivir, se viene tomando conciencia sobre el estrés que pueden experimentar los seres humanos en diferentes tipos de trabajo, y sin lugar a dudas, la docencia es una de las actividades que generan mayor estrés; no obstante, si la comparamos con otros aspectos que engloban la educación tales como evaluaciones, currículos educativos, capacitaciones, tutoriales, etcétera, el estrés que pueden llegar a tener los educadores considero que es un tema muy poco explorado en el ámbito educativo.

Este es uno de los temas más importantes a ser investigados, ya que el desempeño que puedan tener los profesionales en la docencia va a ser eficiente siempre y cuando las condiciones en las que desarrollen sus labores y la relación que tengan con su entorno sean los más adecuados tanto para su bienestar físico y mental, así como para su estado de salud.

Los motivos que dan origen al presente estudio fueron motivadas por circunstancias personales, ya que actualmente los docentes en el Perú – desde la perspectiva del autor– están sometidos a una fuerte presión laboral en sus respectivas instituciones educativas y la manera en la que se está gestionando la educación actualmente puede afectar de manera directa al docente, y a los vínculos que estos puedan tener o generar, se puede apreciar cómo estas situaciones pueden desencadenar situaciones conflictivas. Es debido a lo antes mencionado, que la correlación entre la gestión de la educación actual y el estrés se puede dar debido a las etapas planificadas, la elección de decisiones, organización, mejora continua

de la calidad y el caudillaje dentro de las instituciones educativas, las cuales pueden afectar de alguna manera a los docentes, lo que podría originar en ellos situaciones de estrés que al fin y al cabo desencadenan de manera negativa a las instituciones educativas.

En consecuencia, desarrollo esta investigación con la motivación de poder hallar qué factores producen estrés laboral en los docentes, por tanto, este estudio será de utilidad para aquellas personas interesadas en la investigación sobre el estrés laboral, también espero que sirva como guía para docentes, especialistas y profesionales en general de la educación los cuales podrían tomar este estudio como una reflexión, y que puedan reconocer que la raíz de los problemas al interior de las instituciones educativas podrían estar sucediendo por el estrés laboral del personal. Como autor de este trabajo de investigación se tomó conciencia de que últimamente se ha generado un interés genuino por investigar a fondo la satisfacción laboral a fin de poder conocer el nivel de bienestar y los factores en los que se encuentran inmersos para poder estar al tanto y de manera concreta el nivel de bienestar de los colaboradores del ámbito educativo, en el caso de esta investigación, los datos se centrarán en los docentes y personal docente quienes enfrentan cambios radicales en su entorno de trabajo – sobre todo luego de la pandemia del COVID 19 – espero que este trabajo pueda dar soporte a nuevas y más profundas investigaciones sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Por lo tanto, fue de esta manera que surgió la problemática en estudio: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?

Asimismo, se tomaron en cuenta ciertos problemas específicos que tienen relación entre sí y deben ser objeto de análisis en la investigación. Estos puntos son: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?, ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?

Con estas problemáticas se procedió a definir el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

De igual manera, se establecieron los objetivos específicos: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022 y, determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Esta investigación toma importancia mediante se ejecución para que el personal de la institución educativa la cual está conformada por 70 docentes y 8 personas que trabajan en el área administrativa, siendo estos partícipes del estudio.

La información de este trabajo de investigación será de libre acceso, la información compilada ha sido meticulosamente elegida mediante repositorios universitarios, libros de consulta de diversos autores y revistas de artículos científicos.

La institución a la cual corresponde la unidad de análisis donde se elaboró la investigación, no dispone de un docente especializado, el cual se dedique a tiempo completo y únicamente a la realización de investigaciones científicas.

La metodología de investigación se hizo mediante el diseño no experimental, de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y diseño muestral. De este modo, se prepararon instrumentos en base a cuestionarios - por cada una de las variables que fueron objeto de estudio, y estos fueron validados por juicio de expertos, la confiabilidad se hizo mediante pruebas estadísticas, siendo de suma importancia en la determinación de los resultados.

La estructura de la tesis de investigación se compone de cinco capítulos:

El capítulo I brinda el marco teórico, el cual contiene precedentes a nivel nacional e internacional, discusiones relacionadas con las variables de estudio y de definiciones de términos básicos.

El capítulo II se creó la hipótesis, la cual incluye la general y las específicas, así como las definiciones operacionales de las variables.

El capítulo III da a conocer los métodos usados en la investigación, los cuales incluyen el diseño metodológico, el diseño de la muestra, los métodos de recopilación de datos, los métodos estadísticos para el procesamiento de la información recolectada y los aspectos éticos.

El capítulo IV describe los resultados descriptivos y los descubrimientos basados en la prueba de la hipótesis.

El capítulo V revela los resultados frente a los antecedentes en estudio.

Y por último, la investigación brinda conclusiones del estudio realizado, recomendaciones, fuentes y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Con respecto a los trabajos que dan soporte a esta investigación, se ha pretendido hacer referencia a estudios que contengan valiosa información sobre el tema de esta investigación, es decir, sobre estrés laboral y satisfacción laboral - utilizando como referencias - tesis realizadas a nivel internacional y nacional.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Castro (2020), elaboró una tesis que tuvo como objetivo principal la identificación de la relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral en docentes de una universidad particular - Lima; el trabajo de investigación en mención, fue descriptiva-correlacional, e incluyó el muestreo aleatorio simple, realizado con un total de ciento cincuenta y cinco educadores de la organización estudiada, para poder realizar la investigación se emplearon dos escalas, el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ), 5X corto y la Escala de Satisfacción Laboral SPC de Palma Carrillo (1999) – conteniendo propiedades psicométricas apropiadas. El enfoque del trabajo fue cuantitativo, donde se recolectaron datos para poder hacer la prueba de hipótesis de investigación, esto mediante un análisis estadístico, que se dio a partir del cálculo numérico.

Las conclusiones extraídas de este estudio de investigación demostraron que se logró comprobar la existencia de una correlación las variables que fueron estudiadas. Asimismo,

se determinó la relación significativa entre ambas dimensiones, es decir, las variables en estudio. Además, se llevaron a cabo comparaciones de resultados, encontrándose diferencias significativas con respecto a la edad y la experiencia laboral, pero no se hallaron diferencias significativas en relación al género de la población.

De La Torre (2020), el objetivo de su investigación fue la de hallar la relación entre el estrés laboral y el mindfulness en los docentes de los colegios dominicanos - Lima Metropolitana. La muestra se realizó a doscientos cincuenta y cuatro docentes, 173 docentes de sexo femenino, es decir un 68% de la población, y 81 docentes de sexo masculino, los cuales representan el 32% de la población; de muestreo no probabilístico por conveniencia, de donde los docentes fueron elegidos en relación con la disponibilidad de los participantes al momento de la toma de la muestra. Los instrumentos que fueron tomados en cuenta para esta investigación: Cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y Escala Mindful Attention Awareness Scale (MAAS).

La investigación arrojó la relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio. Esta investigación determinó que el tomar conocimiento y practicar de una manera perseverante el mindfulness, favorece a poder tomar conciencia sobre los problemas que aquejan a los docentes respecto al estrés laboral, también resultó que las dimensiones, como la edad, el género, el salario, el tiempo de trabajo y el estado civil están significativa y estrechamente correlacionados con el estrés laboral.

Concha y Aguilar (2020), poniendo fin a su maestría en gerencia de salud llevaron a cabo un trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020", con el fin de determinar si hay alguna relación entre las variables. El estudio fue no experimental, cuantitativo, transversal y descriptivo-correlacional. De donde 41 colaboradores del centro de salud conformaron la muestra, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio.

Empleándose la Escala de Burnout de Maslach, la cual consta de veintidós ítems, y el cuestionario EDCO-MINSA-2011 que midió el clima organizacional, que comprende 28

ítems. Procesándose la información con el programa estadístico SPSS v. 24 y Microsoft Excel 2010.

Revelando resultados obtenidos en el trabajo de investigación sobre la posible relación entre las variables estudiadas. Se concluyó que el estrés laboral fue mayoritariamente reportado en un nivel medio (65.9%) y que el clima organizacional fue evaluado como necesario de mejorar (58.5%). Los análisis estadísticos revelaron la no existencia de relación significativa entre las variables, obteniendo un p-valor de 0.280 y un coeficiente Rho Spearman de 0.173. Concluyendo que no hay una relación entre las variables estudiadas.

Gonzales, Herrera, Ramírez y Varas (2019), realizaron un trabajo de investigación para la Universidad ESAN en el que se basaron en la teoría de Herzberg para evaluar la relación entre la primera variable considerando factores extrínsecos e intrínsecos y rotación en asesores comerciales de las instituciones microfinancieras. Para medir la satisfacción laboral, utilizaron el cuestionario MSQ de la Universidad de Minnesota y para rotación de Boshoff y Allen. La muestra estuvo compuesta por 384 asesores comerciales a los que se les aplicó el modelo de correlación Rho de Spearman. Los resultados mostraron relación inversa altamente significativa ($p < 0.01$) entre factores intrínsecos y extrínsecos y la intención de rotación, con una relación de -0.656 y -0.643 respectivamente, lo que respaldó la hipótesis propuesta de la investigación. Además, se halló la correlación inversa significativa de satisfacción laboral y la intención de rotación, alcanzando un Rho de Spearman de -0,613 y, al ser negativa, esto nos indica que mientras aumente la satisfacción laboral, reduce la intención de rotación; de igual modo, se dará para la satisfacción laboral, y la intención de rotación de los asesores comerciales procede a aumentar.

Halanocca, Palomino y Rupay (2019), en el trabajo realizado de gerencia de servicios de salud, buscó determinar la relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, considerando al personal médico, enfermeras y técnicos, realizado en el Instituto Nacional de Salud del Niño

San Borja. Además, se buscó identificar qué dimensión de motivación y los factores de satisfacción laboral podrían verse afectados en la productividad.

Los resultados demostraron la relación directa entre motivación-satisfacción y la productividad del personal. Aunque los colaboradores no experimenten un alto nivel de motivación y su satisfacción sea regular, la relación entre la eficacia-eficiencia y productividad muestra un alto porcentaje. En otras palabras, motivación y satisfacción laboral son factores significativos, pero no son los únicos determinantes de la productividad. El estudio permite inferir la existencia de otros factores que influyen en la productividad, como la eficacia y la eficiencia, y que estos también deben ser considerados en el análisis de la relación entre la motivación, la satisfacción y productividad del personal en las instituciones prestadoras de servicios de salud. - 97.66% y 95.26% correspondientemente; y esta situación hallada en el estudio de investigación, nos lleva a analizar que en algunas ocasiones los seres humanos son productivos, eficaces y eficientes ya que cuentan con metas personales, se automotivan, y en otras situaciones, se da porque no tienen otra opción, el ejemplo probatorio de esta investigación se da en los casos de los contratados CAS y terceros, los cuales son medidos por su producción y resultados, ya que si no cumplen con los mismos pasarán a ser retirados o no se dará la renovación del vínculo laboral.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

A continuación se mencionan los siguientes estudios, los cuales van acorde a la investigación.

Portero (2019), realizó un trabajo en el que el objetivo principal del estudio fue investigar la relación entre estrés percibido, burnout, satisfacción laboral y estrategias de afrontamiento, así como determinar características sociodemográficas y laborales que pueden influenciar para que se genere lo estudiado en los trabajadores. Trabajo descriptivo-transversal y se utilizó una muestra de doscientos treinta y cinco profesionales de enfermería y medicina. Para la recopilación de información se consideraron cuestionarios específicos para las variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory, el General

Health Questionnaire, el Inventario breve de afrontamiento-COPE y la Perceived Stress Scale, así como el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral.

Como resultado se llegó a mostrar que los trabajadores sanitarios percibían niveles de estrés medio, y que la estrategia más utilizada para afrontarlo era centrarse en el problema. En cuanto al burnout, los niveles de extenuación emocional fueron bajos, mientras que los niveles de despersonalización y realización personal fueron moderados. A la vez, se encontró que el nivel de satisfacción laboral era moderado. Los síntomas somáticos y de ansiedad fueron manifestaciones clínicas más comunes. Revelándose una posible relación entre las características sociodemográficas y laborales y el nivel de estrés percibido, burnout, satisfacción laboral y salud general del personal sanitario de urgencias.

En conclusión, este estudio proporciona información valiosa sobre las variables estudiadas, así como las estrategias de afrontamiento y características sociodemográficas y laborales que pueden influir en su salud general. Los resultados podrían ser útiles para diseñar intervenciones efectivas para prevenir o manejar el estrés y el burnout en este grupo de trabajadores, y para mejorar su calidad de vida laboral y su bienestar en general.

Los riesgos que constituyen un cuadro psiquiátrico se dan por los crecientes niveles de agotamiento emocional, despersonalización, resistencia evitativa, ser médico y por fumar. En contra parte, la práctica diaria de actividad física representa un factor de protección.

Onofre (2021), realizó un trabajo con respecto a la Influencia y relación entre del estrés laboral en el desempeño laboral del personal. Utilizó un enfoque cuantitativo a través del cuestionario de Estrés laboral y el Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público y también entrevistas en profundidad con el personal jerárquico superior.

Además de utilizar la metodología cuantitativa, se realizó un estudio complementario utilizando entrevistas en profundidad con los empleados de alto rango de la Dirección de Talento Humano del hospital investigado, con el objetivo de obtener una perspectiva personal sobre las dos variables en estudio. Encontrándose como resultados, a través del programa SPSS que no se halló relación directa entre las variables de estudio.

Fraile (2021), realizó un trabajo en la Universidad Autónoma de Madrid sobre el Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, burnout y engagement, se investigó conocer la relación entre las variables y el deterioro de las necesidades psicológicas básicas de los docentes de educación física en la enseñanza pública, utilizando un diseño de investigación mixto. En la etapa cualitativa, se realizaron entrevistas con doce docentes, identificando diversas fuentes de estrés, como la sobrecarga psicofísica, la escasez de sesiones en grupo, la falta de dotación de infraestructura y equipos de trabajo, la interacción con otros colegas, la diversidad de estudiantes, entre otros factores. En la segunda fase, se aplicaron instrumentos cuantitativos para analizar percepción de los profesores en relación a las variables mencionadas. Los resultados del estudio ofrecen una visión global de la relación entre estas variables y el impacto que tienen en el aspecto laboral de los profesores de física en la enseñanza pública. En la segunda fase del método cuantitativo, después de utilizar los instrumentos de esta tesis: Escala de Percepción de Estrés Laboral del Profesorado de Educación Física, el ex post test se realiza a través de escalas y el cuestionario - en donde los doscientos cincuenta y dos maestros participan. Con base en la media muestral, los docentes, entendidos como grupo único, manifestaron que el nivel de estrés laboral era bajo: poca frustración de necesidades psicológicas básicas, bajo burnout, elevado engagement y escasa intención de abandono de la carrera. De igual manera se evaluó la fuerza de la relación, encontrándose en las variables de agotamiento emocional (parámetro de burnout) y capacidad de absorción (parámetro de engagement) se encuentran asociados en 22% de las diferencias halladas en la intención de dejar la profesión. Por último, se comparan los grupos con respecto a la característica sociodemográficas y ocupacionales de los docentes para su análisis, en cuanto a posibles discrepancias en las variables de estudio.

Montero & Zuluaga (2021), ejecutaron un trabajo con la intención de examinar la relación entre Resiliencia y Estrés Laboral, se utilizó un diseño metodológico cuantitativo, que recolectó datos con el instrumento de estrés laboral de la OMS y la OIT, y una escala de resiliencia. Se aplicó una ruta metodológica correlacional, de diseño no experimental, contándose como población a cuarenta instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje

seccional Sabanalarga. Obteniéndose como resultado que no había una correlación significativa entre las variables estudiadas. Como resultado, se recomienda agrandar la muestra y, considerando otros factores en futuras investigaciones, a fin de obtener mejores niveles de relación. Concluyendo, el estudio proporciona información valiosa para la comprensión de las variables en el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, y sugiere la necesidad de seguir investigando en este campo para mejorar la comprensión de estos fenómenos y abordarlos de manera efectiva.

Fontal (2020), busco conocer la relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C. este trabajo empleó un cuestionario autoadministrado para evaluar el desempeño laboral y un Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 que mide satisfacción laboral. La disolución psicológica del contrato se mide por el grado integral del no cumplimiento del contrato psicológico.

La correlación de Pearson se utiliza para evaluar la asociación entre estas variables y sus componentes. Los resultados del estudio revelan relación inversa significativa entre la disolución del contrato psicológico y la satisfacción laboral, y entre la disolución del contrato psicológico y el desempeño laboral. Contribuyendo a la comprensión de cómo estas variables afectan el nivel de satisfacción y el desempeño de los profesores en organizaciones de educación superior. El estudio destaca la importancia de mantener un contrato psicológico saludable en el lugar de trabajo, ya que una ruptura en este contrato puede tener efectos negativos entre las variables estudiadas.

El estudio encontró relación significativa y positiva entre los diferentes componentes y condiciones de las variables. También se encontró relación significativa y negativa entre ruptura del contrato psicológico y la satisfacción y el desempeño laboral, confirmando la hipótesis del presente estudio.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Bases Teóricas de la Variable Estrés Laboral

Finalizando el siglo XVII, el físico inglés Hooke (1635-1703) presentó el término "estrés" en ingeniería, junto a la ley de elasticidad, para describir cómo una estructura cambia su forma cuando está sometida a una carga. Este efecto de "estiramiento" conlleva a un resultado de interacción en la presión (o carga) con el estrés, que el cuerpo reconoce como una amenaza y necesita "energía" para responder., y esta energía es suministrada desde el sistema nervioso, para hacer frente al desgaste del cuerpo. Los científicos han relacionado previamente el estrés con "un desperdicio de energía nerviosa", que fue especialmente relevante del siglo XVIII, cuando los científicos descubrieron que las tres cuartas partes de las enfermedades eran causadas por el sistema nervioso, subsiguientemente en el siglo XIX el Dr. Beard (1839-1883) enumeró las sintomatologías más comunes de la sobrecarga de demanda propias del nuevo siglo en sus pacientes, llamándolos "neurastenia". Durante el siglo XX, se estudiaron muchos casos de estrés en humanos debido a su constante esfuerzo físico que se da de manera constante, por esta razón el fisiólogo Walter Cannon llegó a la conclusión de que una persona puede tolerar niveles de estrés bajos, y puede ser estresante al principio, sin embargo, cuando el estrés es prolongado o severo, puede alterar el sistema circadiano humano (Casuso, 2009).

Teoría de síndrome de general de adaptación

Teniendo en cuenta al autor clásico, Selye (1952) dio a conocer la teoría del estrés, considerando tres etapas:

Alarma: Esto ocurre cuando una persona tiene la percepción e identifica una amenaza que puede ser psicológica, a nivel físico o incluso ambas, que se caracteriza por la liberación de hormonas para lograr adaptaciones que le permitan soportar una situación de estrés. En esta etapa, la resistencia a los factores estresantes es baja.

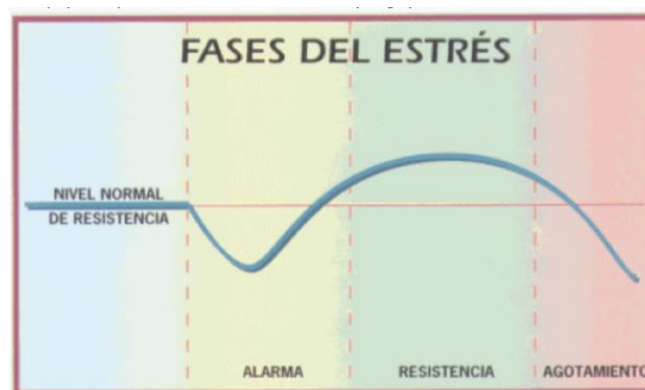
Resistencia: esto es cuando una persona se vuelve resistente a la presión creada por la percepción inicial de amenaza, empero, cuando el motivo del estrés sigue persistiendo, la activación de las hormonas en el cuerpo se mantiene en un nivel alto, y agotará sus reservas

para poder estar capaz de reaccionar ante una situación que lo desestabiliza, haciéndolo altamente resistente (adaptación) a los factores estresantes.

Agotamiento: ocurre porque el individuo está bajo estrés durante mucho tiempo, es decir, entra en la etapa de agotamiento por la extenuación de sus reservas debido al estrés prolongado; por lo tanto, si el estrés se prolonga, la persona se sentirá fatigada, lo que puede provocar lesiones físicas graves e incluso el poder llegar a desenlaces fatales.

Figura 1

Fases del estrés. Síndrome de adaptación.



Nota: El gráfico representa las fases del estrés. Tomado de Sin Estrés (p. 22), por J. Melgosa, 1999, Editorial SAFELIZ, S.L.

Teoría basada en el estímulo

Teniendo en cuenta al autor clásico, Everly (1989), se sostiene en la capacidad de reacción de un sujeto y, explica que esta es una reacción que se produce en respuesta a estímulos específicos. y estos trastornan las funciones corporales, en los cuales se distinguen dos aspectos fundamentales del estrés, se distinguen dos aspectos fundamentales del estrés relacionados con estímulo y reacción resultante. (p. 8).

La teoría basada en el estímulo, desde el enfoque de la psicopatología, se denomina perspectiva psicosocial o de sucesos vitales, la cual se ha vuelto más popular, estudiada a nivel psicológico y fisiológico.

Teorías interaccionales

Tomando en cuenta a autores clásicos tenemos a Lazarus y Folkman (1984), indican al estrés como un proceso interaccional, basado en la correlación de la persona y el contexto que se presenta cuando las personas juzgan que las necesidades sobrepasan los recursos adaptativos, llevándolo a una amenaza para su bienestar.

Cabe señalar que esta teoría se basa en destacar los procesos cognitivos (ideas, pensamientos, cualidades, dogmas, etc.) que actúan relacionándose a los diferentes estímulos (estresores) con la respuesta al estrés, dando como resultado la respuesta dinámica y bidireccional relación entre un individuo y su entorno.

Definiciones conceptuales de estrés laboral

Luthans (2015), considera que el estrés son las "condiciones negativas (políticas de la institución, tener carga laboral atrasada, no lograr metas ni objetivos y trámites burocráticos), y que el estrés es ocasionado por algo negativo y malo, el cual se representa como una forma de sufrimiento". Por otro lado, mencionó que el estrés en el trabajo puede ser positivamente placentero porque lo provocan las cosas buenas, y a su vez también provocan estrés (retos, desafíos, presión de tiempo, trabajo eficaz, etc.), por lo que identificó que cuatro factores desarrollan estrés: factores extra organizacionales, organizacionales, grupales e individuales.

Como soporte de este trabajo de investigación, se tomó en cuenta un concepto clásico como el de Brengelmann (1987), hace referencia a la palabra estrés a las situaciones estresantes con altas exigencias para la persona, la cual puede llegar a agotar los recursos con los que podría lidiar la persona, mientras que Wilkinson (1997), definió al "estrés irrazonable como producto de una interrelación de diversas situaciones en todo el mundo", así como no ser estimulado y poca motivación, monotonía y exceso de carga laboral (p. 11).

En este sentido, cuando un ser humano experimenta un grado de estrés relacionado con su trabajo, afecta no solo a la persona en sí, sino también a quienes están a su alrededor, especialmente a la empresa donde labora, ya que cuando los niveles de estrés no se controlan provocan que las organizaciones no logren obtener resultados positivos, no logrando alcanzar metas y objetivos planteados según la programación establecida.

Según Vidal (2019), el estrés laboral se refiere a las condiciones en las que se encuentra un individuo debido a su interacción con su entorno laboral y organizacional, y se considera una amenaza para su salud física y mental.

Según Leka, Griffiths, y Cox (2000), el estrés laboral como respuesta del ser humano ante las presiones y demandas del trabajo, siendo desproporcionadas a las habilidades y conocimientos, poniendo a prueba la posibilidad para afrontar esas situaciones estresantes. (p.12).

Al respecto, el estrés laboral que se desarrolla en las empresas, ocasionalmente, está relacionado con la sobre carga exagerada de trabajo, retrasos en el pago de salarios a los colaboradores, lo que también genera insatisfacción de los empleados en las empresas; cuando una persona está estresada, tiene una actitud negativa hacia el trabajo, y es irritable, a veces hasta explosiva, por lo que se vuelve insatisfecha y totalmente desconectada de su organización, cabe señalar que cuando las empresas operan sin información adecuada y actualizada, sin un plan de trabajo ni metas claras, conlleva a que los empleados a trabajen y realicen sus actividades con prisa y de mala manera en la empresa, trabajando bajo presión, y lo único que se logrará es que envíen información a las jefaturas a última hora, porque no hay metas y objetivos claros es que se estresan, y en muchos casos estas metas y objetivos cambian demasiadas veces, y si no se actúa de inmediato, pueden afectar la satisfacción laboral en los colaboradores.

Chiavenato (2015), define estrés como una condición característica de la vida de estos tiempos la cual es “causada por diversas necesidades, demandas, urgencias, retrasos, plazos y metas cumplir, falta de medios y recursos, entre otros”. Por tanto, define que cuando una persona experimenta alguno de estos tres factores como posibles fuentes y efectos del estrés, al ser expuesto a un evento estresante y presenta sintomatologías físicas, psicológicas y/o de conducta (p. 378).

Siendo este estrés como parte de la vida cotidiana debido a los continuos cambios que enfrentan las personas (hombres y mujeres que de manera regular trabajan, estudian y cuentan con carga familiar) que están presionados por las exigencias del día a día o

habilidades profesionales o el deseo de triunfar, y cuando no lo logran manejar o controlar su nivel de estrés, sufren tanto física como psicológicamente lo cual llega a afectar a la empresa.

Robbins y Judge (2013), precisan este término como una causa psicológica para nada agradable, la cual se da como respuesta a diversos factores ambientales, esto se puede dar debido a la incertidumbre económica, cambios políticos y tecnológicos, como a factores organizacionales”, quejas sobre actividades de rol y relaciones interpersonales; la cual se puede dar por razones personales, problemas familiares, y razones económicas desfavorables (p. 597).

De donde se puede definir el estrés laboral como la respuesta del cuerpo a una situación desafiante, la cual suele estar relacionada con las funciones psicológicas y fisiológicas del cuerpo, esto sucede cuando un individuo labura bajo presión, cuando hay presencia de factores externos, factores grupales y factores personales que hacen que los empleados reaccionen a estos diversos factores a nivel organizacional (en el trabajo afectando sus relaciones interpersonales, y en algunas ocasiones la comunicación por el exceso de trabajo), a nivel individual (afectando a quienes lo rodean y su hogar por problemas financieros lo cual termina por afectar la salud) y con respecto al entorno (incertidumbre financiera y política debido a cambios en el gobierno que a menudo culmina con el cambio de personal).

Sintomatología del estrés laboral

Chiavenato (2015), especifica que un sujeto al detectar una amenaza externa, el cuerpo comenzará a formar sustancias que generan la modificación del sistema físico y psicológico del ser humano”, los síntomas del estrés son: la tensión, nerviosismo, preocupaciones crónicas, incapacidad para relajarse, tabaquismo excesivo, falta de cooperación, insomnio, falta de confianza en sí mismo, inestabilidad emocional, indigestión, presión arterial alta (p. 380).

Sandín y Chorot (2017), indican que durante los últimos diez años, el concepto del estrés ha tenido una enorme resonancia en la psicología. Clínicamente, el mayor impacto se ha producido en el abordaje de los acontecimientos vitales. Un acontecimiento de la vida o

un acontecimiento importante es una situación traumática la cual puede tener la capacidad de cambiar las actividades diarias de una persona.

Actualmente hay mucha evidencia de que el estrés sí está conectado a diferentes eventos de la vida misma, el cual está asociado con vulnerabilidades, orígenes y/o exacerbaciones de diversa índole y manifestaciones de trastornos mentales, incluidas la ansiedad y la depresión, riesgo de trastornos mentales, burnout o pudiendo incluso llegar a atentar contra su propia vida.

Causas del estrés laboral

Chiavenato (2015), menciona los motivos que originan el estrés laboral, los cuales considera que son la “carga de trabajo, urgencia y falta de tiempo, baja calidad, supervisión insuficiente, percepción de un clima de incertidumbre política, responsabilidad insuficiente en la delegación de funciones”, diferencias de los valores del staff y los de la empresa, cambios organizacionales y la frustración (p.381).

Las razones del estrés laboral son evidentes no únicamente a nivel de individuo, sino también del entorno social y de la organización en la que se desempeña, sobre todo cuando los empleadores no valoran el trabajo de sus colaboradores, los cuales se sentirán desmotivados y sobrecargados, llegando algunas veces a no tener el pago oportuno, los métodos de contratación y por otras razones más.

Tabla 1

Comparativo de teoría de estrés laboral según Luthans, Robbins y Judge, adaptado por Chiavenato (2015).

Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).	Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)	Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277- 290)	Estrés laboral para la investigación
Factores del entorno: * Incertidumbre económica * Incertidumbre políticos * Incertidumbre tecnológica	Factores ambientales * Incertidumbre económica * incertidumbre políticos * Cambio tecnológico	Factores extra organizacionales: * Cambios de los estilos de vida y el trabajo en la personal. * Efecto de la familia en el comportamiento de las personas. * Efecto en los medios de la comunicación. * Variables sociológicas (raza, sexo).	Factores del entorno: * Incertidumbre económica * Incertidumbre políticos
Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).	Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)	Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277-290)	Estrés laboral para la investigación
Factores de la organización: * Demandas de las tareas. * Demandas de las funciones * Demandas interpersonales * Estructura organizacional * Liderazgo organizacional * Etapa de la vida de la organización.	Factores organizacionales: * Demandas de las tareas. * Demandas del rol * Demandas interpersonales	Factores organizacionales: * Políticas y estratégicas de la organización. * Diseño y estructura de la organización. * Procesos organizacionales. * Condiciones de trabajo.	Estrés a nivel organizacional: * Relaciones interpersonales * Comunicación * Recarga laboral
Factores individuales: * Problemas familiares * Problemas económicos. * Personalidad.	Factores personales: * Problemas familiares * Problemas económicos * Personalidad	Factores individuales: * Rasgos de personalidad. * Tolerancia a la incertidumbre * Necesidad de realización	Estrés a nivel individual: * Problemas familiares * Problemas económicos
		Factores grupales: * Falta de cohesión del grupo. * Falta de apoyo social	

Nota: Cuadro que compara las teorías de estrés laboral Chiavenato (2015), Robbins y Judge (2013) adaptado para el estudio.

1.2.1.1. Dimensiones de la variable estrés laboral. Con respecto a esta variables se tomó en consideración dimensiones desarrolladas por Robbins (2013), la cual fue adaptada por Chiavenato (2015), que además; es una adaptación del estudio actual, la cual identifica tres posibles factores de estrés que son una potencial fuente y efectos del estrés laboral, mismas que se dan a nivel organizacional, individual (personal) y del entorno (ambientales), por lo que esta surge cuando un ser humano experimenta en carne propia situaciones tensas, y el cuerpo procede a manifestar características físicas, psicológicas y/o conductuales.

Estrés a nivel organizacional

Luthans (2015), refiere que el estrés en este nivel es una fuerza asociada con la propia organización, a pesar de que se encuentran formados grupos de personas, también son macro fases subyacentes al estrés”, p. la estrategia y la política organizacional, de manera regular nos referimos a papeleos burócratas, tecnología actual, reducción de personal, remuneración basada en desempeño laboral, los puestos cambiantes, estructura y diseño organizacional, formalización, centralización, el apoyo de la dirección y/o gerencia de la empresa, y la ambigüedad de las funciones otorgadas.

Procesos propios de la empresa, tales como control, la comunicación que se da desde la alta dirección hacia los empleados, la falta de comentarios sobre el desempeño, la delegación en la toma de decisiones, escasa cooperación a la hora de tomar decisiones, las condiciones de trabajo riesgosas y una iluminación deficiente, son algunos de los factores que se han identificado como problemas en el entorno laboral. (p. 381).

El estrés en este nivel ocurre debido a los requisitos de las tareas de las funciones dentro de la misma organización, las cuales incluyen las relaciones interpersonales, comunicación, estructura de la empresa, gestión de liderazgo, etapas de la vida organizacional, sobrecarga de trabajo, y es que cuando el tratamiento no es oportuno puede conducir a depresión, ansiedad, la satisfacción laboral que va disminuyendo, enfermedades graves e incluso el deceso de la persona; dentro de los aspectos que se analizarán en el estrés laboral para este estudio, se incluirán el análisis de las interacciones sociales, el nivel

de comunicación y el exceso de trabajo. Relaciones interpersonales, comunicación y la recarga laboral se consideran como indicadores relacionados con el estrés laboral investigados en este estudio.

Relaciones interpersonales

Robbins y Judge (2013), lo definen como aquellas presiones que se puedan dar por parte de otros trabajadores, las pésimas relaciones interpersonales y sociales entre compañeros de laburo producen estrés”, especialmente entre aquellas personas con altas necesidades sociales (p.599). Es de acuerdo con esto, que definimos las relaciones como relaciones de apoyo mutuo, trabajo en equipo y respeto mutuo, las cuales afectan de manera negativa y genera estrés laboral en los empleados de una empresa.

Comunicación

Chiavenato (2015), refiere que es un elemento de suma importancia ya que para poder desarrollar las labores, se requiere obtener información y comunicarse entre sí”, y así mismo; es un “proceso mediante el cual todos en una organización comparten información, ya que si tienen la información de manera oportuna pueden lograr metas y objetivos que fueron planeados” (p.321). Por lo mismo, podemos decir que la comunicación es esencial y de suma importancia, ya que a través de esta se informa todo lo que sucede, dar información, mantener el control, motivar y expresarse en la empresa, pero, en algunas ocasiones no se logra emplear los medios de comunicación apropiados, debido a nociones erróneas que se manejan en algunas organizaciones, informar a los subordinados fuera de tiempo, lo cual ocasiona estrés laboral en los colaboradores, y esto se origina por una escasa organización.

Recarga laboral

Robbins y Coulter (2014), referido a una interrelación de la presión que experimentan los trabajadores de acuerdo del puesto específico que ocupan en la empresa”, es decir, se genera estrés en el momento que se otorga mayor carga laboral o se anhela que el colaborador ejecute mayor actividad de la que puede realizar en un periodo de tiempo” (p. 199). Por tanto, se puede definir como la sobrecarga de trabajo excesiva que se le impone a un colaborador de la organización, aun teniendo en cuenta que no le logrará finiquitar con las

actividades que le han sido asignadas, y en consecuencia, se creará estrés laboral, provocando en varias situaciones problemas de salud en el individuo.

Estrés a nivel individual.

Luthans (2015) especifica que en este nivel es la diferencia en los rasgos de personalidad individuales que provocan estrés” (autoritario, rígido, emotivo, sencillez, intolerante, incertidumbre, ansiedad, necesidad y falta de realización), “son muchas las causas consideradas como indiscutibles de la tensión que generan el estrés” (pp. 381-383). Mientras que, Chiavenato (2015) señala que “Todas las personas tienen problemas familiares, económicos y personales”.

Problemas familiares

Siendo considerados como fuente de estrés laboral, es así que Heredia (2022), se puede decir que los problemas familiares son más o menos naturales para una persona. De manera regular, los problemas en la familia no suelen comportar violencia, pero sí pueden provocar algún malestar, tensión o nerviosismo por intereses y puntos de vista diferentes. Teniendo esto en cuenta, identificamos los problemas familiares como un factor estresante importante, ya que cuando una persona posee problemas a nivel familiar genera un efecto en su vida y el ámbito laboral, es decir, el individuo ve afectado su trabajo por problemas que no le permiten concentrarse y trabajar, reduciendo así la productividad en su lugar de trabajo.

Problemas económicos

Etecé (2021), definen que los problemas económicos se entienden como un conjunto de fenómenos que surgen cuando los recursos no son suficientes para poder satisfacer las propias necesidades. Esto se puede dar con los recursos de países, empresas y de individuos. Generalmente, los asuntos económicos se refieren a asuntos relacionados con finanzas, presupuestos, producción o aspectos similares. Es así que podemos definir a los problemas económicos como aquellas situaciones que se dan en la vida las personas, tales como deudas o responsabilidades financieras que por malos manejos, una mala planificación, falta de laburo o falta de capacidad de pago producen saturación y estrés en el individuo.

Estrés a nivel del entorno

Chiavenato (2015) referido a la inseguridad económica, política y/o tecnológica, en otras palabras, estrategias y políticas propuestas dentro de una empresa, las cuales pueden ser amenazas competitivas, tecnología más avanzada, regulación burocrática, despidos de personal, remuneración de acuerdo con la meritocracia y rotación de puestos, etc. (pp. 382-383). Mientras que para Luthans (2015) especifica que los factores organizacionales como los factores externos y del entorno poseen un impacto hondo en las instituciones y los individuos” debido a la forma en como los seres humanos viven y trabajan, las variables sociológicas - tales como “raza, género, estatus social, el tipo de clase social a la que pertenezcan, los dogmas, valores, las oportunidades y las percepciones pueden volverse factores estresantes” (pp. 381-390).

Es así como las tensiones en este nivel son un factor de suma importancia, considerando que posee una relación directa con la parte económica, tales como temas políticos o como cambios de gobierno, cambios de sede, cambios de jefaturas en las organizaciones en donde el colaborador se siente inseguro de que podría perder su trabajo, y los problemas derivados que le puede causar la falta de trabajo.

Metodología de la teoría del estrés laboral

Robbins y Judge (2013), mientras desarrollaban su teoría del estrés laboral utilizaron “encuestas metodológicas de manejo del estrés, aplicados a 7.807” personas, utilizando una variedad de fuentes bibliográficas para analizar su análisis teórico, en el cual, según revisión bibliográfica, se encontró que "no hay diferencia entre los sexos debido al hecho de que los hombres suelen experimentar mayor estrés en el trabajo que las mujeres". Mientras que en las "encuestas grupales de empleados del centro de llamadas Encore Capital Group con sede en Gurgaon, India", realizan la cobranza de "tarjetas de crédito y pagos retrasados de autos de usuarios de Estados Unidos de Norteamérica". "Se encontró que los reclamos sobre las acciones son causas que a nivel de las instituciones de acuerdo con la naturaleza de su trabajo genera estrés” porque la persona "a menudo se muestra en agresiva, emotiva y con un grado elevado de frustración, con tristeza o con ira", es así que, "Encore intenta disminuir

el estrés al que están expuestos los trabajadores, les enseñan a ser empáticos con los clientes deudores y cómo resolver las agresiones verbales", y por lo tanto el personal reacciona, muestran respeto y nunca aumentan el tono de voz.

De la misma manera, comparar el estrés a nivel individual y organizacional para poder manejar el estrés de manera apropiada, se basa en la lógica inversa, recordando que el grado moderado de estrés, estimula el organismo, aumenta su capacidad de respuesta, y cuando las personas han estado demasiado estresadas por demandas insoportables, lo único que se logrará es que el desempeño sea deficiente (p. 602).

Por otro lado, Chiavenato (2015) brinda soporte a su teoría en el método utilizado por Soares, en el que recopiló datos en una serie de entrevistas en un entorno de trabajo de Polichinelo, comenzando con las más altas instancias de la organización, colaboradores en la base del organigrama, con el objetivo de conocer como abordaban contextos típicos de cada colaborador de las áreas de producción y administrativos, teniendo como resultado en las entrevistas reafirmaron el miedo sobre la dirección "un entorno laboral para nada satisfactorio con consecuencias negativas para la organización y personal", también confirmó que sus áreas a cargo trabajaban de manera aislada, no compartían, y los conflictos para la dirección eran normales – podríamos decir que eran el pan de cada día -, desarrollando un plan de acción que permita aligerar la carga que poseen los trabajadores, convirtiéndose en una competencia interna de cooperación integrada para optimizar el desarrollo global de la compañía, por último todas las empresas deben aprender a lidiar con el estrés para poder sobrellevarlo, el conflicto y las negociaciones" esto para poder "derrumbar barreras a la interna de la organización ya que elevarán la interacción entre las personas y así se reducirá el estrés y el conflicto"(p. 384).

Robbins, Judge y Soares utilizan métodos diferentes para cada tipo de estrés laboral, de acuerdo con el tipo de población y de acuerdo a sus realidades. Teniendo la intención de establecer la causa que conduce al estrés laboral, mostrando la importancia de tener el control de este para no llegar a afectar la salud humana.

1.2.2. Bases Teóricas de la Variable Satisfacción Laboral

Como lo mencionan Salazar y Flores (2011), quienes introdujeron la conceptualización de satisfacción laboral, a través de estudios poblacionales, donde se determina qué tan satisfechas están las personas con el trabajo que realizan”, fue el autor clásico, Hoppock (1935), en el campo laboral, el estudio de las emociones del personal ha ido cobrando mayor relevancia con el paso del tiempo. De hecho, muchos investigadores han centrado su atención en la satisfacción laboral, mismo que se considera un pilar fundamental para la gestión de las organizaciones., lo cual establece una importante contribución en fin de optimizar la gestión administrativa.

Es por ello que cada vez se realizan más estudios de satisfacción laboral, ya que son parte fundamental de la organización del personal, lo cual es clave para lograr las metas requeridas por las organizaciones, es así que, las personas que se encuentran trabajando sin satisfacción en su ámbito laboral y, no desarrollarán acciones de manera correcta, la satisfacción laboral afecta de manera directa a las organizaciones y a los individuos ya que se relaciona de manera directa con el estrés laboral, esto se debe a las circunstancias laborales, el incentivo motivacional, la sobrecarga laboral, influyen los factores de estrés en la empresa, de forma individual y del entorno.

Teorías existentes de satisfacción laboral

En este aspecto, encontramos teorías de la motivación relacionada con la satisfacción laboral y de la motivación, es así que Chiavenato (2015), clasificó la “teoría de la motivación laboral en tres etapas”:

Teoría de contenido

Referido a los aspectos internos de los individuos y como estos se movilizan, se puede considerar a Maslow (el cual da a conocer su Pirámide de Necesidades), Alderfer (Teoría de la ERC), Herzberg (Teoría de los Dos Factores) y McClelland (Teoría de las Necesidades Adquiridas).

Teorías del proceso

Un concepto de Teorías del proceso discutido en este material es la "satisfacción laboral basada en la experiencia" (experience - based job satisfaction), la cual enfatiza la importancia que tienen las vivencias diarias durante la jornada laboral para desarrollar satisfacción en los colaboradores.

Bowling (2020), la satisfacción laboral basada en la teoría del proceso representa un enfoque más completo que las teorías tradicionales de la satisfacción laboral, en tanto que se concentra en cómo los trabajadores perciben y responden a las experiencias cotidianas en el trabajo, y cómo estas afectan su satisfacción y compromiso laboral. Es decir, esta teoría pone en el centro de la satisfacción laboral aquellas experiencias que los trabajadores en su jornada diaria experimentan, lo cual permite entender de manera más clara las razones por las cuales los empleados pueden sentirse satisfechos o insatisfechos en el trabajo.

Para evaluar esta variable en su teoría del proceso, es necesario emplear métodos más sofisticados de investigación, como encuestas en tiempo real, sensores de seguimiento de la actividad y análisis de datos. Esto permitiría capturar las percepciones y emociones de los empleados en el momento en que ocurren, lo cual ayudaría a los empleadores a identificar problemas y oportunidades de mejora en la experiencia laboral de sus trabajadores. Teniendo en cuenta esta información, se podrían tomar decisiones concretas para mejorar la satisfacción y el compromiso en el trabajo, lo que puede repercutir positivamente en la productividad y conservar a los colaboradores.

Teorías del refuerzo

Están basadas en los resultados que se dan a un procedimiento, el cual puede tener resultado de éxito o haber fallado. Teoría del refuerzo (p.240).

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Robbins y Judge (2013), considerada como la más conocida, la cual fue formulada por Abraham Maslow, en la que "menciona que cada persona posee necesidades a cubrir – Fisiológico: sed, hambre, cobija, sexo, entre otros; Seguridad: referida a la protección y cuidado del aspecto emocional y físico; Social: Referida a la parte afectiva, aceptación,

sentido de pertenencia y amistad; Estima: Considerando la estima, autonomía, logros, considerándose también el estatus, reconocimientos, auto realización y atención, encontrándose todos interrelacionados.

Mientras que Chiavenato (2015), hace referencia a la teoría de necesidades de la pirámide de Maslow, , la cual se jerarquiza según las necesidades y se clasifica según su relevancia o dominio en el comportamiento de cada individuo. (p. 241).

El Instituto Europeo de Posgrado ([IEP], 2019), indica que la pirámide está dividida en cinco niveles, jerarquizados según las necesidades que experimentan las personas. Cuando las personas llegan a satisfacer la necesidad básica surgirá otra necesidad superior, en otras palabras, ascenderán a un estrato superior. Cuando se satisfacen las necesidades más básicas, por lo regular, a las personas les surgirán ambiciones cada vez más elevadas para poder alcanzar la cúspide. Por lo que, Maslow se interesó en conocer aquello que motiva a los seres humanos en su comportamiento, y en cómo algunos seres humanos logran sentirse más satisfechos con sus elecciones que otros.

Se ha determinado que esta teoría se basa en 5 necesidades relacionadas con el ser humano, es decir, fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización, categorizándose en cinco niveles, denominada como la teoría de Maslow.

Figura 2

Pirámide de Maslow.



Nota: El gráfico muestra la Pirámide de Maslow. Tomado de IEP, 2019.

Teoría de ERC

Chiavenato (2015), refiere a Alderfer como autor de esta teoría, y la desarrolla a partir de la pirámide de Maslow, adaptada a través de la investigación empírica y sintetizando las necesidades de existencia, relación y crecimiento", denominándola la teoría ERC.

Necesidades de existencia

Se refiere a la salud física (protección y supervivencia), son la necesidad fisiológica y de seguridad de Maslow.

Necesidades de relación

Referido a la necesidad de relacionarse con otros (relaciones sociales), categoría social y componente externo de necesidades de aprecio.

Necesidades de crecimiento personal

Referido al desarrollo personal y a la disposición a seguir creciendo, incluye componentes intrínsecos – necesidad de estima y autorrealización.

Figura 3

Teoría ERC de Clayton Alderfer



Nota: El gráfico muestra la Teoría de ERC. Tomada de Navajo, 2013.

Teoría del comportamiento o bifactorial

Tomando como referencia clásica, Herzberg (1959), llega a considerar la "teoría de dos factores a la de motivación e higiene"; especificando que existen causas diferenciadas para la satisfacción e insatisfacción laboral, de donde "quitando la causa de la insatisfacción laboral, esto ayudará a que los empleados se sientan seguros y puedan aplicar factores apropiados de higiene que permita su satisfacción", y tienen una relación entre sí.

Factor motivador, se encuentran relacionados con la satisfacción e insatisfacción; considerando la intención de motivar a los empleados, el trabajo en sí mismo y los resultados que se buscan alcanzar, las oportunidades de ascenso, desarrollo y por ende mejora de cada individuo, responsabilidad, reconocimiento y logro que el empleado puede recibir también.

Factor de higiene, relacionado con la satisfacción e insatisfacción; se tiene en cuenta la virtud de tener una buena supervisión, los salarios, la política de la empresa, el aspecto físico en el trabajo, las relaciones interpersonales y la seguridad, dando a conocer que, al aplicarse adecuadamente, las personas no tendrán un sentimiento de estar insatisfechas, ni tampoco tendrán satisfacción.

Robbins y Judge (2013), indican como la teoría genera un vínculo de los aspectos internos con la satisfacción en el trabajo, por lo que se vincula las causas externas con la insatisfacción, denominada la teoría motivación e higiene, del autor Herzberg para excluir los factores que provocan la insatisfacción laboral (p. 205).

Mientras que, Chiavenato (2015), indica que para Herzberg, la motivación laboral de una persona dependerá de: factores higiénicos relacionados con los escenarios de trabajo, donde cada persona o empleado integrante de la organización participa, incluyendo varios aspectos como (instalaciones, condición física, ambiente, salario, el tipo de liderazgo, bienestar social, política organizacional, relación gerencia-empleado, capacitación, reglas internas, etc.) y, "factores motivacionales" relacionados con los perfiles de trabajo y actividades relacionadas, creando satisfacción a largo plazo y aumentando la productividad, afectando en última instancia tanto a los trabajadores como a los empleadores (p. 244).

Teoría de las necesidades de McClelland

McClelland (1961), da origen a su teoría a la cual denominó “basada en las necesidades”, dividida en tres necesidades básicas para el ser humano.

Necesidad del logro

Impulsada para distinguirse, el deseo de éxito, el logro, buscando excelencia, en otras palabras, una persona que evade las tareas simples, y se esfuerza por desarrollar su laburo con mayor desempeño.

Necesidad de poder

Referido al anhelo de lograr que otros se conduzcan de una forma, necesidad que adjudica la responsabilidad, de ser quien manda, de influir en los demás.

Necesidad de afiliación

es aquí donde se podría inferir de la teoría creada por David McClelland y colegas describe el logro, la autoridad y la unión como un aspecto fundamental para explicar la motivación (p. 207). De acuerdo con Chiavenato (2015), la teoría se centraría en contenidos y las motivaciones de la conducta de las personas, enfatizando tres necesidades básicas: Realización (Need for achievement), de poder (Need for power) y de afiliación (Need for affiliation). Estas necesidades se adquieren en el transcurso de la vida, siendo un aspecto de hábitos individuales de cada sujeto. (p. 246)

esta teoría se centra en el contenido de la motivación, es decir, aquel motivador en las personas para comportarse de cierta forma. La necesidad de logro, poder y afiliación se consideran factores motivacionales intrínsecos que impulsan el comportamiento humano. Por lo tanto, esta teoría puede ser útil en el entendimiento de las motivaciones de los seres humanos en el lugar de trabajo y para desarrollar estrategias efectivas de motivación y liderazgo que satisfagan las necesidades individuales de los empleados.

Figura 4

Teoría de McClelland



Nota: El gráfico muestra la Teoría de McClelland. Tomado de Ávila, 2018.

Tabla 2

Comparativo de cómo están relacionadas las cuatro teorías de contenido

Teoría de la pirámide de necesidades	Teoría de ERC	Teoría de los dos factores	Teoría de las necesidades adquiridas
Maslow	Alderfer	Herzberg	McClelland
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima	Relaciones	Higiénicos	Poder
Sociales	Existencia		Afiliación
Seguridad			
Fisiológicas			

Nota: Esta tabla es una adaptación realizada por el investigador sobre las cuatro teorías de contenido

Es así como podemos confirmar que todas las teorías de la motivación tienen coincidencias en algún punto entre sí, y se puede representar en las cuatro teorías puntualizadas en el cuadro anterior.

Según Robbins y Judge (2013), los factores más trascendentales de la satisfacción laboral, vendrían a ser la "autonomía e independencia, progreso y el desarrollo profesional, prestaciones, remuneración/sueldos, gerencia, comunicación entre los trabajadores, contribuir a los objetivos de la organización mediante el trabajo, flexibilidad en el equilibrio de la vida, la conciencia de sentirse seguros tanto en el trabajo como en su propia vida, la seguridad laboral, la preparación determinada del puesto que ocupa, el reconocimiento de la efectividad de los empleados por parte de la gerencia, la importancia del trabajo, el involucramiento de la organización en el desarrollo profesional, formación de networking, capacidad de usar habilidades y aptitudes, cultura empresarial, relaciones con compañeros del trabajo, relación con el jefe directo, diferentes actividades, laburo en sí mismo, considerándose aspectos que permiten la insatisfacción en el trabajo: estrés laboral, promoción de puesto, el sueldo, trabajo, jefes, seguridad, colegas. Así mismo, señala el nivel de satisfacción laboral promedio: actividades, salario, ascensos, colegas. (p. 79).

Tabla 3

Comparativo de teoría de satisfacción laboral, tomando las teorías de Herzbert (1961), McClelland (1987) y por Chiavenato (2015).

Satisfacción laboral según Herzberg (Chiavenato, 2015, p.245).	Satisfacción Laboral según Herzberg	Satisfacción Laboral según McClelland, (Chiavenato, 2015, p.246)	Satisfacción Laboral según McClelland.	Satisfacción laboral para la investigación
Factores Higiénicos: * Políticas de la organización * Salario * Prestaciones. * Condiciones de trabajo. * Estilo de supervisión. * Relaciones interpersonales. * Estatus * Seguridad en el trabajo.	Factores higiénicos: (Job satisfaction) * Supervisión. * Salario (salary). * Políticas de la compañía (company policy). * Condiciones de trabajo (work conditions). * Relaciones con jefe (relationship w/boss). *Relación con compañeros (relationship w/peers). * Seguridad laboral (job security).			Satisfacción en las condiciones de trabajo: * Salario * Modalidad de contrato * Seguridad en el trabajo. * Capacitación
Factores motivacionales: * Realización personal. * Reconocimiento. * Responsabilidad * El trabajo en sí. * Crecimiento personal. * Avance en la carrera.	Factores motivadores: (Motivations) * Adelanto (advancement). * Trabajar en sí (work itself). *Crecimiento (growth). * Reconocimiento (recognition). * Responsabilidad (responsibility). * Logro (achievement).	Satisfacción en la motivación: * Necesidad de realización. * Necesidad de poder. * Necesidad de afiliación.	Necesidades básicas de la motivación: * Necesidad de logro (the need for achievement). * Necesidad de poder (the need for power). * Necesidad de afiliación (the need for affiliation).	Satisfacción en la motivación: * Necesidad de Logro. * Necesidad de poder * Necesidad de afiliación
	The motivation to work. Herzberg (1959).		McClelland. Human Motivation (1987, pp.223-366) y The Achieving Society (1961, pp.36-63)	

Nota: Comparativo de las teorías de satisfacción laboral, adaptación para esta investigación.

Es así como podemos decir que los factores que se encuentran relacionados con la satisfacción laboral indicados por Robbins y Judge (2013), son de suma importancia para que la institución pueda lograr el éxito, ya que abarcan la satisfacción a nivel personal, condiciones de trabajo y motivación brindada por el empleador al empleado.

Por ello en relación a la variable satisfacción laboral, se han considerado las teorías de Herzberg (1969), y McClelland (1961-1987), realizando un comparativo, con lo mencionado por Chiavenato (2015), estas teorías son una adaptación por encontrar relación y por tener similitudes entre sí con la satisfacción laboral, a su vez que las dimensiones que están siendo objeto de análisis para esta investigación fueron relacionadas al problema de la población que fue el objeto estudio.

Condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación son las dimensiones consideradas para la variable satisfacción laboral.

1.2.2.1. Dimensiones de satisfacción laboral. Estas son las dimensiones consideradas para este trabajo de investigación.

Satisfacción de las condiciones de trabajo

Chiavenato (2015), respecto a la satisfacción con las condiciones de trabajo menciona que en la teoría de motivación, los factores que se relacionan con el factor higiene, es decir, lo que está relacionado con las condiciones laborales en las que las personas que participan” en una institución incluyendo instalaciones, ambiente, el bienestar social, las condiciones físicas, los salarios, las políticas organizacionales, el estilo de liderazgo, la relación entre la gerencia y los empleados, las normas internas, las capacitaciones, etc., que en la realidad se hacen para motivar a los individuos a fin de evitar la insatisfacción (p. 244).

Salario

Urquijo y Bonilla (2008). Denomina al salario como toda paga que recibe un individuo a cambio del servicio que presta con su laburo, por alguna actividad productiva o por hacer realizado un servicio (p. 30).

Chiavenato (2015), lo define como “remuneración por un periodo de tiempo de laburo (salario mensual)”, los que reciben un salario que se encuentre en una escala alta, de manera

regular producirán más o tienen mayor calidad que los que reciben un pago justo. Las personas con salarios bajos manera regular producirán menos y con una calidad precaria. Sus esfuerzos son los necesarios en comparación con personas que son recompensados con un salario justo, por ende, la calidad y productividad se verán disminuidas (p. 250). Es la pieza más significativa en la organización, entendida como la retribución monetaria que el contratante paga al trabajador debido al cargo que ocupa, el cual está directamente relacionado con las actividades y horarios, y el salario puede darse de manera directa o indirecta.

Directo

Dinero (físico o electrónico) que una persona recibe por un servicio elaborado o brindado por el puesto que ejerce, el cual de manera regular es pagado en periodos de tiempo.

Indirecto

Dinero que es percibido por diversos conceptos, tales como: vacaciones, gratificación, bono, incentivos, horas extras. (Chiavenato, 2011, p.234).

Es así que podemos asegurar que el sueldo es un pago que percibe una persona por un servicio o alguna actividad productiva realizada, y el cual se da por hora trabajada, el cual deberá incluir los salarios, los cuales pueden ser directos o indirectos – de acuerdo a la modalidad de contrato y trabajo ejecutado.

Modalidad de contrato

Chiavenato (2011), precisa que es trato formal o escrito sobre el contenido del trabajo relacionado con el cargo ocupado”, con horario y salario fijo, etc. Por otro lado, Mecruz (2015), menciona cuatro modelos: “contratos indeterminados, contratos temporales (Contratos administrativo de servicios a terceros), contratos de formación, de aprendizaje y finalmente contratos de prácticas”. Definido como un tipo de trato o acuerdo del empleador y un trabajador, mismo que se encuentra amparado en las normas vigentes, el cual se dará de manera formal o escrita, específico en cuanto al tiempo, indefinido o temporal, por tiempo determinado, indeterminado o temporal, del cual recibirá una retribución o sueldo, también se

puede generar como un trato de pasantía o contrato Ad honoren sin que el empleador tenga la obligación de pagar por el servicio o actividad productiva realizada.

Seguridad en el trabajo

Chiavenato (2011), referido a las tareas que se encuentran en relación directa para continuar con la producción y moral de las personas, son un conjunto de medidas técnicas, pedagógicas, psicológicas y médicas, con la finalidad de buscar la prevención de accidentes, y así poder contar con un ambiente seguro mediante el desarrollo o implementación de un plan y cronogramas de seguridad para crear condiciones para que las personas puedan estar seguras en sus centros de trabajo, y de esta manera poder reducir el número de accidentes de trabajo (p. 279).

Capacitación

Chiavenato (2011). Programa educativo de corto y/o mediano plazo, organizado de manera sistemática, en el marco del cual se incorporan conocimientos y mejoran habilidades, competencias en relación con los objetivos previamente establecidos por la institución; por lo tanto, de manera regular está asociada a las actividades desarrolladas por las personas en sus trabajos (p. 322).

Satisfacción en la motivación

Chiavenato (2015). Especifica que esta teoría dependerá de dos factores motivadores los cuales se hallan profundamente relacionados: Perfil del puesto y tareas, lo que genera satisfacción a largo plazo y la cual se verá a través del aumento de la productividad, esta teoría tiene relación con la realización del individuo, el reconocimiento, la responsabilidad laboral, el crecimiento personal. Por otro lado, según la “teoría satisfacción en la motivación de McClelland”, la cual se centra en el contenido y la eficacia del comportamiento de la persona mediante tres razones o necesidades básicas, las cuales son “necesidad de logro, poder y afiliación”.

Necesidad de realización

Referido a la competencia por los logros, donde se esfuerza al máximo para poder llegar a la perfección, se esfuerza por el éxito y algunos realizarse a nivel personal.

Necesidad de poder

Es un deseo de controlar o influir en los demás, un deseo de controlar y estar al mando, y les importa más la notoriedad y el dominar, que la labor productiva.

Necesidad de afiliación

Refiriéndose a las relaciones interpersonales cercanas y amistosas, sentirse querido, aceptados y amados por los demás, eligen la amistad, el compañerismo y las situaciones de ayuda a la competitividad (p. 244).

Metodología para la satisfacción laboral - Herzberg y McClelland

De manera tradicional, la metodología que de manera regular usaba Herzberg (1959), se basó en autoinformes detallados, experimentos y correlaciones de motivación inicial. Se encontraron altas correlaciones entre la necesidad de logro y la motivación inicial que se enfocó en tareas y recompensas, y que se orientó de manera relajada. Para medir estas variables no se empleó ninguna medida. Encontrándose relación positiva entre satisfacción y la producción, lo que sugiere que los empleados más satisfechos son también los más productivos.

Robbins y Judge (2013), han cuestionado la confiabilidad utilizada por Herzberg, esto por las diferentes interpretaciones que los evaluadores pueden tener, lo que puede afectar la consistencia de los resultados al interpretar resultados similares de manera diferente. Además, su estudio asumió una base de relación entre satisfacción y producción. McClelland y sus colegas centran este enfoque en estudiar la necesidad de logro y, demostraron que aquellos con una alta necesidad de logro tienen un mejor desempeño al creer poseer una gran posibilidad de éxito, es decir, al pensar en la posibilidad de triunfo de más del 50%. La metodología más común utilizada para medir la necesidad de logro es mostrar imágenes a los participantes y pedirles que cuenten historias sobre cada una de ellas. Esta técnica ayuda a los investigadores a comprender mejor cómo las personas con elevada necesidad de logro procesan la información y cómo influye en su comportamiento en diferentes situaciones.,

luego asigna una puntuación o valor a cada respuesta relacionada a las tres necesidades, lo que consume mucho tiempo y es costoso (p. 207).

1.3. Definición de Términos Básicos

1.3.1. Estrés

Suceso inseparable de la era moderna, siendo ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras del día a día, los plazos determinados a cumplir, metas, aplazamientos, objetivos, la escases en medios y/o recursos, las quejas, generan que los seres humanos estén expuestos al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)

1.3.2. Estrés laboral

La Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, indica que cuando un individuo tiene la percepción de que hay una falta de equilibrio entre las exigencias que puede soportar, y lo que puede llegar a enfrentar, y que percibe el no poder enfrentar a estas exigencias o que no puede llegar a ser capaz de poder sobrellevar la presión a la que está siendo sometido.

1.3.3. Satisfacción

Aquellos elementos que generan satisfacción (factores motivacionales) tienden a ser lo contrario a los que permiten la insatisfacción, esto se logra mediante la exclusión de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)

1.3.4. Satisfacción laboral

Aspecto emocional positivo o agradable que resulta ser un aspecto subjetivo de la experiencia laboral del individuo (Locke, 1976). Según esta definición, la satisfacción laboral se considera un constructo integral el cual incluye aspectos específicos como los colegas, la remuneración, las condiciones del ambiente de trabajo, etc.

1.3.5. Colaboradores

Son todos los individuos que trabajan en la empresa, estos tienen las condiciones necesarias para enriquecer sus actitudes y talentos. En este sentido, los colaboradores asumen responsabilidades profesionales y trabajan en conjunto dentro de la institución. Según Chiavenato (2015), los trabajadores son individuos que contribuyen en el laburo, energía, dedicación de su persona y tiempo, desempeño, conocimientos, habilidades y capacidades para utilizar sus conocimientos en el cumplimiento de objetivos que crean de valor para la organización” (p. 28).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

2.1.1. *Hipótesis General*

Hi: Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022

2.1.2. *Hipótesis Específicas*

Hi1: Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022

Hi2: Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022

2.2. Variables y Definición Operacional

2.2.1. *Variable 1: Estrés Laboral*

2.2.1.1. Definición Conceptual. Robbins y Judge (2013), lo describe al proceso psicológico de factores ambientales desagradables que se originan debido a la incertidumbre económica, cambios políticos y tecnológicos, factores organizacionales”, De acuerdo a los requisitos de la tarea, el rol y los requisitos interpersonales; factores personales resultantes del problema familiar, problema financiero, y personalidad, resultantes de diversos componentes entre ellos se tiene el estrés a nivel ambiental, organizacionales y personales. (p. 597).

Mientras que Chiavenato (2015), indica que es la realidad en la sociedad actual, causado por las demandas y presiones diarias a las que están expuestos los individuos, incluyendo plazos, metas, objetivos, demandas, los aplazamientos, la carencia de un medio y recurso, el reclamo que ocasiona para que el individuo se exponga al estrés, “todo esto se divide desde los niveles ambientales (entorno), organizacionales e individuales”. (p. 378)

Además, Luthans (2015), sostiene que el estrés se da de acuerdo a “manifestaciones negativas (políticas institucionales, trabajo atrasado, papeleos engorrosos, no logro de metas y objetivos), se juzga que es causado por algo negativo, y se manifiesta como una manera de angustiarse”. El estrés en el trabajo por un lado puede ser positivo, hasta se podría decir que agradable, ya que es ocasionado por situaciones buenas, sin embargo, también generan estrés, los desafíos, el reto, presiones en el tiempo, calidad del trabajo, etc., es así como él nos describe las "cuatro categorías o elementos que causan estrés", entre ellos extra organizacionales, organizacional, grupal e individual. (p. 278)

2.2.1.2. Definición operacional. El instrumento sobre el estrés laboral se ha realizado a través de 19 interrogantes bajo una escala ordinal, descritas como Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

2.2.1.3. Operacionalización. A la vez, describe la tabla de operacionalización de la variable estrés laboral.

Tabla 4

Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Estrés laboral	D1: Estrés a nivel organizacional	I1: Relación interpersonal	1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	Escala de Likert 1, 2, 3, 4 y 5
			2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	
			3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	
		I2: Comunicación	4. ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	
			6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	
		I3: Recarga laboral	7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral?	4. Casi siempre 5. Siempre
			8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	
			9. ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Estrés laboral	D2: Estrés a nivel individual	I1: Problemas familiares	10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	Escala de Likert 1, 2, 3, 4 y 5
			11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	
			12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	
		I2: Problemas económicos	13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	
			14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	
	D3: Estrés a nivel entorno	I1: Incertidumbre económica	15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	1. Nunca
			16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?	2. Casi nunca
		I2: Incertidumbre política	17. ¿Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	3. A veces
			18. ¿Crees que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	4. Casi siempre
			19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	5. Siempre

2.2.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definición Conceptual. en el Perú las empresas y organizaciones están introduciendo herramientas y actividades para que los individuos se sientan satisfechos de trabajar en las organizaciones, y así puedan elaborar sus actividades de un modo óptimo, acorde a los requerimientos de la vida moderna. Sin embargo, queda un largo camino por transitar para poder lograr y se mantenga de manera regular la satisfacción del empleado, esto se da por cada factor externo e interno que se originan de manera diaria en cada organización. Para desarrollar el estudio se logró tomar como referencias dos teorías y medir la dimensión Satisfacción en la condición de trabajo, así como las dimensiones de la satisfacción.

De manera tradicional el autor clásico Herzberg (1959), explica la teoría de “dos factores, conocidos como los motivacionales e higiénicos”, aludiendo a cada elemento que crea satisfacción (factores motivacionales) opuestos al que genera insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de los motivos que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos.

Factores motivadores

Estos factores, relacionados con la satisfacción e insatisfacción, son el deseo de motivar a los empleados, por lo que se relacionan con el propio trabajo y los resultados que se obtienen del mismo, a saber: Oportunidades de ascenso, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento y logro.

Factores de higiene

Asociado a satisfacción e insatisfacción; es la efectividad de la supervisión, la relación con los empleados, los salarios, las políticas empresariales, la condición de trabajo y la seguridad, demostrando que cuando estos factores se aplican adecuadamente, en los individuos no se lograran sentir insatisfechas, ni tampoco satisfechas.

De autoría tradicional, McClelland (1961), desarrolló su "teoría la cual se basa en tres necesidades básicas, conocidas como el logro, el poder y afiliación".

Necesidad de logro: El impulso en busca de la excelencia, la necesidad de sentirse exitoso, de logros, el buscar de manera constante la perfección, por lo que una persona evade las tareas cómodas, sencillas y toma la responsabilidad, trata de desarrollar su trabajo con mayor desempeño al esperado.

Necesidad de poder: conocida como las necesidades de hacer que el resto se comporte de maneras que no se puede lograr de otro modo, como las necesidades de estar en el cargo – o mando-, influyendo en el resto.

La necesidad de afiliación: Es una de las necesidades en que un individuo se siente admitido por el resto de personas, tiene amistades y relaciones cercanas, siente la necesidad de generar amistad y trata de realizar trabajo en equipo (p. 223).

Chiavenato (2015) señala que esta teoría mantiene “relación con la motivación de las personas en el trabajo y se rige por dos factores íntimamente relacionados”, esto son, “el factor higiénico (condiciones de trabajo) y factor motivacional (motivación)” de los trabajadores. En vista que en cuanto a la “satisfacción en la motivación, según McClelland, indica a la motivación conductual de los seres humanos la satisfacción de su necesidad” se deriva de tres conocida a la “necesidad básica, de logro, poder y pertenencia”. (p. 244)

2.2.2.2. Definición Operacional. El instrumento de satisfacción laboral se ha realizado aplicando 19 interrogantes con una escala ordinal: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

2.2.2.3. Operacionalización. A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Tabla 5

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Satisfacción laboral	D1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	I1: Salario	1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado?	Escala de Likert 1, 2, 3, 4 y 5
			2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	
			3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	
		I2: Tipo de contrato	4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	
			6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?	
		I3: Seguridad laboral	7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?	4. Casi siempre 5. Siempre
			8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?	
		I4: Capacitación	9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	5. Siempre
			10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Satisfacción laboral	D2: Satisfacción en la motivación	I1: Necesidad de logros	11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?	Escala de Likert 1, 2, 3, 4 y 5 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	
			13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	
		I2: Necesidad de poder	14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?	
			15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?	
			16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	
		I3: Necesidad de afiliación	17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?	
			18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	
			19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

El diseño de este trabajo fue establecido como no experimental, esto debido a ninguna de las dos variables será manipulada por el investigador, esto debido a que no posee control directo sobre ninguna variable y solo serán analizadas, por otro lado, Hernández, et. al. (2010), aseveran que “se compone sin realizar alguna manipulación hecha a propósito de cada variable” develando cada fenómeno desde el contexto natural para luego pasar a ser analizados (p.149).

El tipo establecido en la actual tesis es el aplicado. A través, de ello Carrasco (2019) indica que se diferencia por poseer intenciones prácticas, los cuales están bien específicos, y generan cambios en sectores determinados a nuestra realidad (p. 43-44).

Para esta tesis se ha elegido el enfoque cuantitativo. Es así que Hernández, et al. (2014), indican que en este apartado se incorpora un conjunto de métodos secuenciados y probados, los cuales inician de una idea definida, en el que se logran establecer objetivos y diversos cuestionamientos. Al realizar este análisis, se instauran hipótesis y variables que pueden ser medidas mediante distintos métodos estadísticos y por último, se procede a sacar cada conclusión del estudio. (pp. 4-5).

La finalidad del trabajo de investigación está basada en “la descripción y análisis de la relación de cada variable objeto de estudio, conceptualizaciones o grado asociado en un

determinado período de tiempo”, claro está, desde un contexto particular, de igual modo; la correlación se respalda en cada hipótesis la cual se sometió. (Hernández et al., 2010, p. 81).

3.2. Diseño Muestral

A la vez, Hernández, et. al. (2014), Este es un procedimiento cuantitativo y requiere que de un subconjunto de la población útil de la cual se recopila cada dato. Este subconjunto debería estar bien definido de antemano, siendo un conjunto representativo. Por otro lado, la idea primordial, es que el resultado de una muestra pueda generalizarse o extrapolarse a la población.

Para ello, la muestra seleccionada fue probabilística, es decir que las muestras se basarán en la cantidad de colaboradores que tengan posibilidades de la formación de la muestra, siendo estos los que accedieron de manera voluntaria, la institución educativa cuenta con la totalidad de 68 colaboradores (docente y administrativos), dentro del cual se recolectarán datos. A la vez, la idea primordial es generalizar o extrapolar cada resultado de una muestra a la población.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Para lograr el objetivo de desarrollo propuestos en el estudio de investigación, se utilizaron materiales, siendo una técnica y herramienta para recabar la información y el establecer las metas.

A la vez, se llegó a aplicar una técnica para recabar cada dato y posteriormente se empleó una encuesta y finalmente estableció un instrumento (cuestionario) con escala de Likert en ambas variables estudiadas.

La variable independiente “estrés laboral” consto de 19 interrogantes para medir la relación del estrés. Las preguntas mantienen relación respecto al eficiente manejo de la variable, así como también a cada dimensión del estrés desde los niveles organizacionales, individuales y entorno.

A la vez, en la variable dependiente “satisfacción laboral” se han realizado en 19 preguntas referidas a cada dimensión de la satisfacción de la condición de trabajo y satisfacción en la motivación en la entidad educativa objeto de estudio.

3.3.3. Validez del instrumento

El instrumento usado en este trabajo de investigación esta validado por el juicio de cada experto, los mismos que se establecieron a 03 docentes de educación superior y/o especialistas en la materia de estudio, esto según el formato técnico determinado por la unidad de posgrado universitaria.

El estudio se basó el validar cada instrumento por el juicio de expertos, descrita en este acápite.

Tabla 6

Validez por jueces expertos

Juez experto	Resultado
Mg. Cinthia Anais Baca Ardiles	Aplicable
Mg. Juan Manuel Félix Del Águila	Aplicable
Mg. Daysi Garcés Saavedra	Aplicable

3.3.4. Confiabilidad del instrumento

A la vez, Carrasco (2019), argumenta que son las cualidades de los instrumentos aplicados a un grupo de individuos en distintos lapsos de tiempo, y que arrojan el mismo resultado en las mediciones. (p.339).

Asimismo, se ejecutó la conocida prueba piloto a 19 colaboradores - tanto docentes como personal administrativo.

Sobre los datos que se obtuvieron de este piloto, se aplicó a cada variable objeto de estudio usando en denominado Alpha de Cronbach.

Tabla 7*Confiabilidad del instrumento*

	Resultado	N° de elementos
Cuestionario sobre el estrés laboral	Alpha de Cronbach = 0.837	19
Cuestionario sobre la satisfacción laboral	Alpha de Cronbach = 0.873	19

Para la tabla 7 muestra el Alfa de Cronbach arrojó una valoración de $\alpha = 0.837$ del estrés laboral y $\alpha = 0.873$ en la satisfacción laboral, dando como conclusión que existe una alta confiabilidad lo cual permite la obtención confiable en diferentes lapsos del tiempo.

3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Se llegó a utilizar para lograr un resumen y presentación de cada dato de la investigación en cada tabla y gráfico de barra, permitiendo una comprensión más rigurosa y organizada de cada variable. Por otro lado, se empleó un análisis inferencial para examinar hipótesis y determinar si los resultados obtenidos eran estadísticamente significativos. Dado que el estudio fue ordinal, se llegó a aplicar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman empleado el software SPSS permitiendo medir la relación entre cada variable, también se usó Microsoft Office Mondo Excel v. 2112.

Este enfoque estadístico permitió comprender cada relación entre las variables en cuestión y fue útil para determinar la relevancia y significado de los hallazgos. En resumen, el análisis mediante estadística descriptiva y el análisis mediante estadística inferencial se utilizaron en conjunto para proporcionar una comprensión más completa y detallada de los datos investigados.

3.5. Aspectos Éticos

De acuerdo con la Asociación Médica Mundial (2008), estableció una propuesta de cada principio ético en la investigación humana”, incluyendo el material humano e información de identificación.

Los materiales y/o datos de identificación personal se utilizan para la investigación médica, la cual, y de manera regular requiere un consentimiento en la recopilación, el análisis, y el almacenamiento de datos. Se requiere la anuencia informada para participar en el estudio, y se debe tener un cuidado especial si los individuos tienen una relación de dependencia o el consentimiento se obtiene bajo coacción. En tales casos, se debe buscar el consentimiento informado mediante una persona debidamente calificada y de manera adecuada, la cual no debe tener relación alguna.

En tal sentido, el estudio llegó a contar con la venia del director de la entidad educativa. Conjuntamente, los cuestionarios de cada variable no contienen preguntas relacionadas con la vida privada de los participantes sea esta afectiva: emociones, sentimientos, pasiones o alguna creencia religiosa. Asimismo, se ha comunicado el propósito de la investigación a los participantes y se garantiza su confidencialidad y privacidad de cada dato obtenido en la encuesta para cada variable. Además, se tomaron medidas para no dañar la imagen o autoestima de los participantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

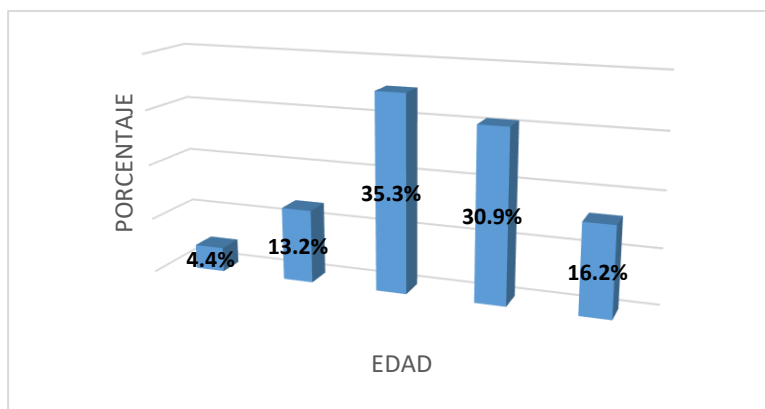
Tabla 8

Distribución del rango de edad del personal

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	3	4.4%
26-35	9	13.2%
36-45	24	35.3%
46-55	21	30.9%
56 a más	11	16.2%
Total	68	100%

Figura 5

Niveles de rango de edad



Para la tabla 8 y figura 5 se presentan el nivel y rango de edad del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se aprecia que el 35.3% del personal está en el rango de edad de 36 a 45 años, mientras que el 4.4% posee el rango de 18 a 25 años. Estos resultados demuestran que el grueso del personal se encuentra en el rango de 36 a 45 años.

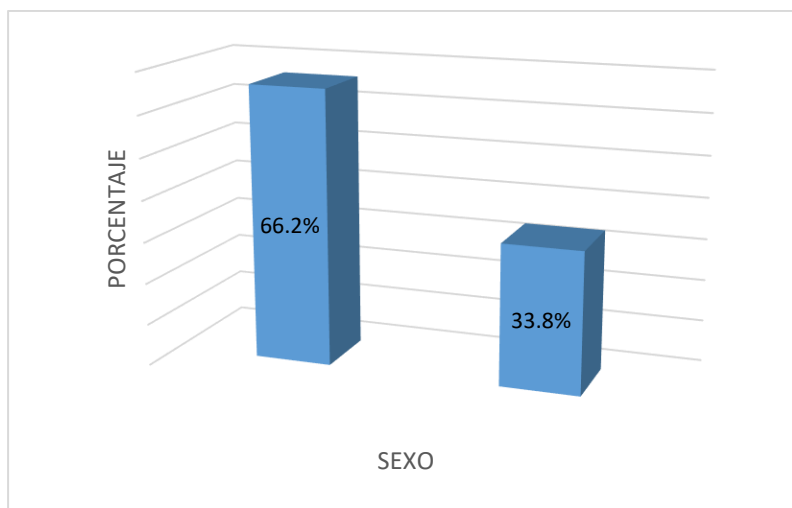
Tabla 9

Distribución del sexo del personal

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	45	66.2%
Masculino	23	33.8%
Total	68	100%

Figura 6

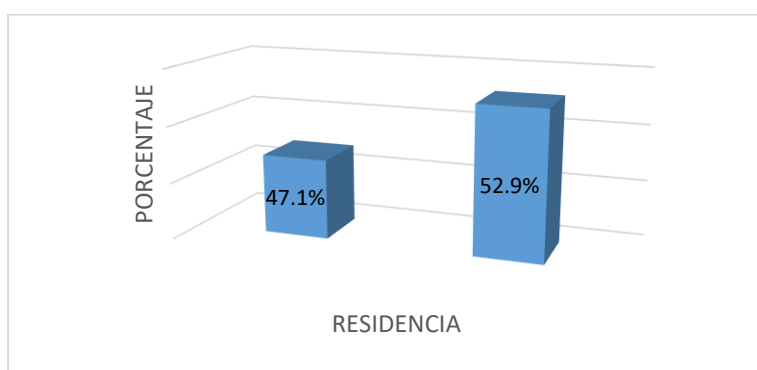
Niveles de sexo del personal



Para la tabla 9 y figura 6 se manifiesta el sexo del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 66.2% pertenece al sexo femenino, y el 33.8% pertenece al masculino.

Tabla 10*Distribución de residencia del personal*

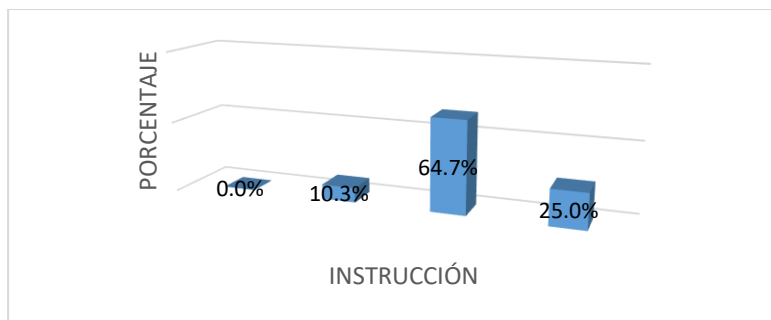
Residencia	Frecuencia	Porcentaje
Lima	32	47.1%
Callao	36	52.9%
Total	68	100%

Figura 7*Niveles de lugar de residencia*

Para la tabla 10 y figura 7 se muestra el nivel de residencia del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 47.1% reside en Lima, mientras que el 52.9% reside en el Callao.

Tabla 11*Distribución de instrucción del personal*

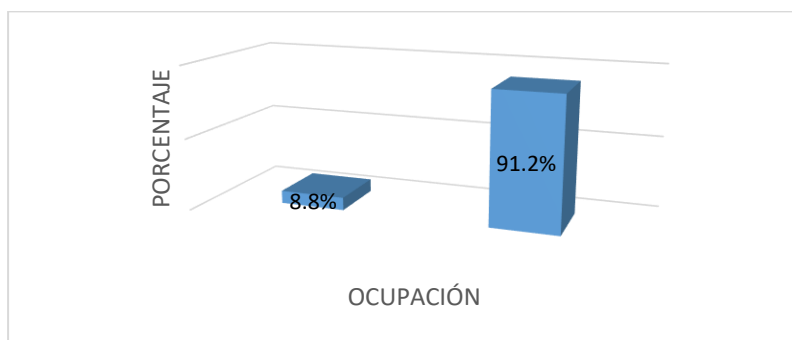
Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0.0%
Secundaria	7	10.3%
Superior	44	64.7%
Postgrado	17	25.0%
Total	68	100%

Figura 8*Niveles de instrucción*

Para la tabla 11 y figura 8 se muestra el nivel de instrucción de los trabajadores de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 64.7% cuenta con estudios superiores, y el 25.0% cuenta con estudios de postgrado. Estos resultados indican que con un volumen aceptable de personal especializado.

Tabla 12*Distribución de ocupación del personal*

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	6	8.8%
Docente	62	91.2%
Total	68	100%

Figura 9*Niveles de ocupación*

Para la tabla 12 y figura 9 se describe el nivel de ocupación del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 91.2% se dedican a la docencia, y un 8.8% es parte del personal administrativo. Los resultados muestran que hay mayor cantidad de docentes que personal administrativo.

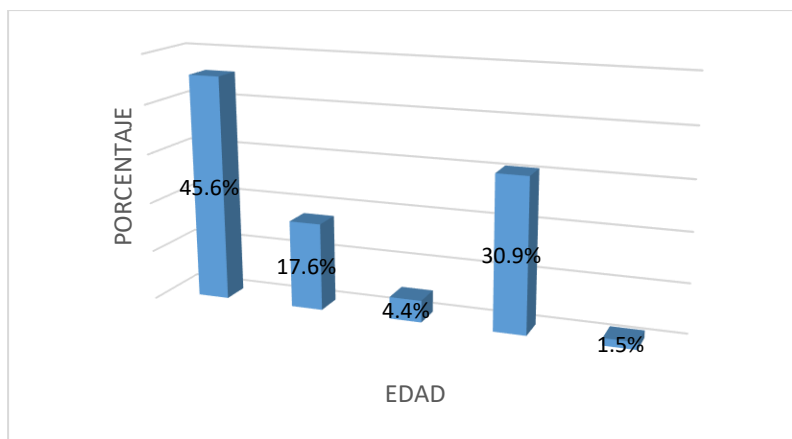
Tabla 13

Distribución de estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado/a	31	45.6%
Conviviente	12	17.6%
Divorciado/a	3	4.4%
Soltero/a	21	30.9%
Viudo/a	1	1.5%
Total	68	100%

Figura 10

Niveles del estado civil



Para la tabla 13 y figura 10 se describe el nivel del estado civil de trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 45.6% está casado, mientras que el 30.9% se encuentra soltero. Los resultados muestran que hay mayor cantidad de personal casado.

Tabla 14*Resultado de la variable estrés laboral*

<i>ESTRÉS LABORAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%
A VECES	1	1.5%
CASI SIEMPRE	59	86.8%
SIEMPRE	8	11.8%
Total	68	100%

Para la tabla 14 se describe el nivel de estrés laboral del trabajador de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 86.8% casi siempre tiene estrés laboral, mientras que el 1% a veces tiene estrés laboral. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi siempre tiene estrés laboral.

Tabla 15*Estrés laboral a nivel organizacional*

<i>D1: ORGANIZACIONAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%
A VECES	3	4.4%
CASI SIEMPRE	55	80.9%
SIEMPRE	10	14.7%
Total	68	100%

Para la tabla 15 se describe el estrés laboral a nivel organizacional del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 80.9% casi siempre tiene estrés laboral a nivel organizacional, mientras que el 14.7% siempre tiene estrés laboral a nivel organizacional. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi siempre tiene estrés laboral a nivel organizacional.

Tabla 16*Estrés laboral a nivel individual*

<i>D2: INDIVIDUAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%
A VECES	0	0.0%
CASI SIEMPRE	51	75.0%
SIEMPRE	17	25.0%
Total	68	100%

En la tabla 16 se expresa el estrés laboral a nivel individual del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 75% casi siempre tiene estrés laboral a nivel individual, mientras que el 17% siempre tiene estrés laboral a nivel individual. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi siempre tiene estrés laboral a nivel individual.

Tabla 17*Estrés laboral a nivel entorno*

<i>D3: ENTORNO</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%
A VECES	2	2.9%
CASI SIEMPRE	46	67.6%
SIEMPRE	20	29.4%
Total	68	100%

En la tabla 17 se expresa el estrés laboral a nivel entorno de trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 67.6% casi siempre tiene estrés laboral a nivel entorno, mientras que el 2.9% a veces tiene estrés laboral a nivel entorno. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi siempre tiene estrés laboral a nivel entorno.

Tabla 18*Resultados de la variable satisfacción laboral*

<i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	44	64.7%
A VECES	24	35.3%
CASI SIEMPRE	0	0.0%
SIEMPRE	0	0.0%
Total	68	100%

En la tabla 18 se expresa la satisfacción laboral del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 64.7% casi nunca tiene satisfacción laboral, mientras que el 35.3% a veces tiene satisfacción laboral. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi nunca tiene satisfacción laboral.

Tabla 19*Satisfacción laboral a nivel condición de trabajo*

<i>D1: CONDICIÓN DE TRABAJO</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0.0%
CASI NUNCA	42	61.8%
A VECES	26	38.2%
CASI SIEMPRE	0	0.0%
SIEMPRE	0	0.0%
Total	68	100%

Para la tabla 19 se expresa la satisfacción laboral a nivel condición de trabajo del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 61.8% casi nunca tiene satisfacción laboral a nivel condición de trabajo, mientras que el 38.2% a veces tiene satisfacción laboral a nivel condición de trabajo. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi nunca tiene satisfacción laboral a nivel condición de trabajo.

Tabla 20*Satisfacción laboral a nivel motivación*

<i>D2: MOTIVACIÓN</i>	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	1.5%
CASI NUNCA	39	57.4%
A VECES	28	41.2%
CASI SIEMPRE	0	0.0%
SIEMPRE	0	0.0%
Total	68	100%

Para la tabla 20 se expresa la satisfacción laboral a nivel motivación del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Se observa que el 57.4% casi nunca tiene satisfacción laboral a nivel motivación, mientras que una proporción significativa del 41.2% la tienen a veces. El resultado muestra que la mayor parte de trabajadores casi nunca tiene satisfacción laboral a nivel motivación.

4.2. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 se llega al rechazo del H₀

Tabla 21

Descripción de la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL					Total
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ESTRÉS LABORAL	NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	CASI NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	A VECES	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%
	CASI SIEMPRE	0 0.0%	42 61.8%	17 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	59 86.8%
	SIEMPRE	0 0.0%	1 1.5%	7 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 11.8%
	Total	0 0.0%	44 64.7%	24 35.3%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%

La tabla 21 muestra que el 1.5% del personal a veces tuvo estrés laboral, también casi nunca alcanzaron satisfacción laboral. Asimismo, la mayoría del personal tuvo casi siempre estrés laboral (61.8%) también casi nunca alcanzaron satisfacción laboral. Finalmente, se ha podido determinar que otro grupo del personal tuvo siempre estrés laboral (10.3%) y a veces satisfacción laboral.

Tabla 22

Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.674**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Se logra observar para la Tabla 22 que la correlación es moderadamente fuerte ($\rho = 0.674$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.005$) del estrés laboral y la satisfacción laboral. ´

De acuerdo a lo expuesto, logra el rechazo de la hipótesis nula (H_0); indicando un vínculo del estrés laboral y la satisfacción laboral de trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ se llega al rechazo del H_0

Tabla 23

Descripción de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo

		CONDICIONES DE TRABAJO					Total
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ESTRÉS	NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	CASI NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	A VECES	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%
	CASI SIEMPRE	0 0.0%	40 58.8%	19 27.9%	0 0.0%	0 0.0%	59 86.8%
	SIEMPRE	0 0.0%	1 1.5%	7 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 11.8%
	Total	0 0.0%	42 61.8%	26 38.2%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%

La tabla 23 muestra que el 1.5% del personal a veces tuvo estrés laboral, también casi nunca alcanzaron satisfacción laboral en referencia a la condición de trabajo para poder

desempeñarse. Asimismo, la mayoría del personal casi siempre tuvo estrés laboral (58.8%), también casi nunca alcanzaron satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo. También se logró determinar que hubo personal que siempre tuvo estrés (1.5%) y también casi nunca lograron satisfacción en las condiciones de trabajo.

Tabla 24

Correlación de Spearman entre el estrés laboral y condición de trabajo

			Estrés laboral	Condición de trabajo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.618**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	CONDICIÓN	Coeficiente de correlación	.618**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Se aprecia que en la tabla 24 se expresa una correlación moderada positiva ($\rho=0,618$) y significativa ($p=0,000<0,05$) del estrés y la condición de trabajo. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0); eso quiere decir que existe vínculo del estrés laboral y la condición de trabajo del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 se llega al rechazo del H₀

Tabla 25

Descripción de la relación entre en el estrés laboral y la satisfacción en la motivación

		MOTIVACIÓN					Total
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ESTRÉS	NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	CASI NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	A VECES	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%
	CASI SIEMPRE	1 1.5%	37 54.4%	21 30.9%	0 0.0%	0 0.0%	59 86.8%
	SIEMPRE	0 0.0%	1 1.5%	7 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 11.8%
	Total	1 1.5%	39 57.4%	28 41.2%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%

Se observa que en la tabla 25, una parte del personal consideró tener siempre estrés laboral (10.3%) también presentaron que a veces tenían satisfacción en la motivación. Asimismo, la mayor parte del personal consideró que casi siempre tienen estrés laboral (54.4%), refiriendo que casi nunca tienen motivación. Por último, una parte del personal a veces tiene estrés laboral (1.5%), y casi nunca tienen motivación.

Tabla 26*Correlación de Spearman entre el estrés laboral y la motivación*

			Estrés laboral	Motivación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.572**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
MOTIVACIÓN		Coefficiente de correlación	.572**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Para la tabla 26 se muestra una correlación moderada positiva ($\rho = 0.572$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) entre el estrés laboral y la motivación. Entonces, se logró rechazar la hipótesis nula (H_0); por ello, existe relación del estrés laboral y la motivación del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Según cada hallazgo encontrado en nuestro trabajo, al lograr determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral del trabajador de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022, se logró hallar niveles de significancia de 0.05 (5%) por otro lado con el nivel de confianza del 95% al llevar a cabo la prueba paramétrica del Rho de Spearman se logró obtener un sig. bilateral que se expresó con una valoración de 0.000 y un coeficiente de Rho de 0.674; asimismo, al tener la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y al considerar el resultado logrado permitió que se logre una existente relación de cada variable objeto de estudio. Esto nos llevó a que se entienda que la satisfacción laboral (condiciones de trabajo y motivación) del personal de la institución educativa son un factor fundamental para que de manera adecuada puedan llevar a cabo sus funciones laborales. De acuerdo a lo expresado se procede al rechazo de la hipótesis nula y posteriormente lograr que se acepte la hipótesis alterna, donde refiere una existente relación del estrés laboral y satisfacción laboral del docente de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Estos resultados son corroborados por De La Torre (2020), cuando investigó la relación del estrés laboral y el mindfulness en cada docente de colegios dominicanos de Lima Metropolitana. Su investigación arrojó que sí se halló que el estrés laboral tenía relación positiva y altamente significativa con el mindfulness, determinando así que el tomar los conocimientos y practicar de una manera perseverante el mindfulness, favorece la toma conciencia del problema que

aquejan a los docentes respecto al estrés laboral, también resultó que las dimensiones, como edad, género, nivel salarial, el tiempo de trabajo y el estado civil están significativa y estrechamente correlacionados con el estrés laboral. En ese escenario y según los descrito anteriormente y al haber analizado el resultado, se confirma que en cuanto el nivel de estrés laboral sean menor en el empleado de la entidad educativa, mayor será el nivel de satisfacción, y esto repercutirá de manera favorable no solo para el logro y cumplimiento de cada meta y objetivo institucional, sino también en el servicio y calidad.

En la dimensión condiciones de trabajo, y según el resultado del estudio, al determinar la relación del estrés y las condiciones de trabajo del trabajador de la institución educativa en el lugar estudiado, y logrando obtener niveles de significancia de un 0.05 (%%) así como el nivel de confianza del 95%, al aplicar la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se pudo obtener un sig. bilateral (p-valor) de 0.000 y un Rho de 0.618; por ende, de acuerdo a la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y al considerar los resultados obtenidos reflejo que existe relación del estrés y satisfacción de las condiciones de trabajo (D1 de la V2). Esto nos indica, que la satisfacción en las condiciones de trabajo del personal de la entidad educativa no solo es suma importancia para el adecuado desarrollo de sus actividades funcionales, sino también, potencia, facilitan y desarrollan la satisfacción laboral. Frente a lo mencionado, se logró el rechazo de la hipótesis nula y se procede a aceptar la alterna, refiriendo una existente relación del estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao. El resultado plasmado de corroboró con Fontal (2020), con el estudio el autor destaca una alta relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral del empleado, indicando que ante una mejor condición en el trabajo el trabajador desarrolla un mejor resultado y genera un ambiente excelente en su labor diaria ayudando a la interrelación y trabajo en equipo. Es así como bajo lo referido y al dar análisis del resultado obtenido, se confirma que mientras mejor sea la condición de trabajo, mayor será la satisfacción laboral y de esta manera tendrán menor estrés laboral, y de esta manera se verán mejores resultados tanto personales como para la institución educativa.

Mientras que en la dimensión motivación, y teniendo en cuenta los resultados del estudio, al determinar la relación del estrés y la motivación del personal de la entidad educativa en el ámbito estudiado, y logrando obtener niveles de significancia del 0.05 (%) así como un nivel de confianza del 95%, por lo tanto. al aplicar la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se pudo obtener como un sig. Bilateral (p - valor) de 0.000 y coeficiente de Rho de 0.572; por ende, si tenemos o amparamos en la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y al considerar el resultado obtenido se logró conocer una existente relación del estrés y la motivación (D2 de la V2). Ello nos indica, que la motivación no solo es vital importancia para una adecuada aplicación de cada actividad laboral, sino que no que, a la vez, potencian y facilitan la satisfacción laboral. De acuerdo a lo descrito se logró que se rechace la hipótesis nula y se procede a aceptar la alterna, refiriendo que existe relación del estrés laboral y la motivación del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022. Este resultado se logró corroborar por Halanocca, et al. (2019), quienes investigaron la relación de la Motivación y satisfacción laboral en referencia a la Productividad en una entidad prestadora del servicio de Salud, obtuvieron un resultado similar, por ello se llegó a concluir una existente relación directa de la motivación, satisfacción y productividad del trabajador; por otro lado los niveles de motivación, se corrobora en el estudio que la dimensión más afectada es el logro, seguido de la necesidad de poder, lo descrito tiene coherencia con el resultado debido a las limitaciones en la línea de carrera, por otro lado, los tipos de contrato obtuvieron una correlación de nivel de regular. En otras palabras, los trabajadores no pueden progresar así demuestren el conocimiento y la competencia requerida. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al proceder con el análisis exhaustivo de los resultados, confirmamos que mientras mayor sea la motivación en el personal de las instituciones, mayor será los niveles de satisfacción frente a los niveles de estrés que puedan tener, y de esta manera repercutiendo de manera favorable hacia sus logros y metas, tanto personales como de la institución.

CONCLUSIONES

Primera: En actual trabajo investigado se llegó a determinar que el estrés laboral y la satisfacción laboral tuvieron una correlación moderadamente fuerte en el personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022, la correlación de Rho de 0.674 demuestra esto, evidenciándose que se desarrolló de manera significativa (< 0.005).

Segunda: Se llegó a concluir que el vínculo del estrés laboral y las condiciones de trabajo del personal de la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022 presentan una correlación moderada positiva y se obtuvo un Rho de 0.618, lo cual se determinó por medio de su significancia ($p < 0,05$), por tanto, podemos decir que las condiciones de trabajo son muy bien valoradas por el personal, y por ende realizaran sus labores diarias con mayor satisfacción y bajaría el nivel de estrés.

Tercera: Se llegó a determinar que el estrés laboral y la motivación en la entidad educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022 presentan una correlación moderada positiva, la cual obtuvo un Rho de 0.572, con este resultado fue asumido mediante la significancia que logro un valor ($p < 0,05$), es así como podemos alegar que la motivación del personal será fundamental para mantener el nivel bajo de estrés.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar programas para promover el bienestar laboral, incluyendo la gestión del estrés, hábitos saludables, capacitación y desarrollo personal y profesional. También es importante mejorar la comunicación y reconocer los logros y esfuerzos del personal. Es necesario evaluar regularmente las iniciativas para atender el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral.
2. Se propone la creación de un comité de seguridad y capacitación formado por representantes ya sea docentes y la parte administrativa de la entidad educativa. Este comité se encargaría de evaluar regularmente las condiciones de trabajo, identificar áreas de mejora, proponer soluciones prácticas y efectivas. Además, diseñaría y llevaría a cabo programas de capacitación específicos para el personal, el mismo que tendría un impacto positivo en la eficiencia educativa.
3. Convocar a una reunión en la primera semana del inicio del año escolar con el personal para presentar el plan estratégico institucional, enfatizando en los objetivos claros que se quieren lograr. También se podría crear un espacio de comunicación y colaboración, por ejemplo, organizar un almuerzo o una actividad recreativa para que los miembros del equipo se conozcan mejor y fomentar las relaciones positivas entre ellos, esto podría darse una o dos veces al año.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguayo, E. (2021). *El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, Ecuador* [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf>

Ávila. (17 de noviembre de 2018). *Teoría de las Necesidades de Motivación. Blog Liderazgo y Motivación Empresarial.*

<https://rivasavilaliderymotivadorunicaes2018.blogspot.com/2018/11/teoria-de-las-necesidades-de-motivacion.html>

Brengelmann JC. *Estrés y terapia contra el estrés. Un Proyecto internacional. En López MC, Alcalá F, editores. Progresos en Análisis y Modificación de Conducta. 1ª ed. Valencia: IFT Publicaciones; 1987.*

Bowling, N. A. (2020). *Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs. En S. G. Rogelberg (Ed.), Essentials of Industrial and Organizational Psychology (2da ed.).* Routledge.

Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Editorial San Marcos E I R LTDA.

Castro, M. (2020). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en docentes de una universidad particular en la ciudad de Lima, Perú* [Tesis maestría, Universidad de San Martín de Porres].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8293/CASTRO_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Concha, I., & Aguilar, D. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro De Salud Carmen De La Legua - Callao 2020* [Tesis maestría, Universidad Nacional del Callao].

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5325/Concha%20Hilar%20es%20->

[Aguilar%20Bravo%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Chiavenato, I. (2011), *“Administración de Recursos Humanos”. El capital humano de las organizaciones*. 9na. Edición. México. Reg. Núm. 736. Interamericana editores México.

Chiavenato, I. (2015), *“Comportamiento organizacional”. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.

De La Torre (2020). *Estrés laboral y mindfulness en docentes de colegios dominicos de Lima Metropolitana, Perú* [Tesis maestría, Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8940/DE%20LA%20TORRE_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Equipo Editorial, Etecé. (15 de julio de 2021). *“Problemas económicos”. Concepto.de*.
<https://concepto.de/problemas-economicos/>

European Agency of Safety and Health for Work. *Healthy workers: Manage stress*. Luxemburg: European Agency of Safety and Health for Work; 2014.

Everly (1989), *“A Clinical Guide To The treatment of the human stress response”*. Cap.1, Cap.2. 1st. Edición. DOI: 10.1007/978-1-4613-0741-9. Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+\(1989\):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York.](https://books.google.com.pe/books?id=boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+(1989):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York.)

Fraile, J. (2021). *Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, burnout y engagement en profesorado de educación física de la enseñanza pública, España* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma De Madrid].
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/696723>

Francisco HDZ. (11 de junio de 2015). *Factores Higiénicos De Herzberg*. Francisco HDZ.
<https://dosneremetres.blogspot.com/2015/06/factores-higienicos-de-herzberg.html>

- Fontal, J. (2020). *Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C* [Tesis de maestría, Universidad Católica De Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25176/1/trabajo%20grado%20-%20JDFA.pdf>
- Gonzales, H., Herrera, L., Ramírez, S. y Varas, R. (2019). *La satisfacción laboral y su correlación con la intención de rotación de asesores comerciales de las instituciones microfinancieras, Perú* [Tesis maestría, ESAN Graduate School of Business]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1718/2019_MAODP_16-1_02_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Halanocca, Palomino y Rupay (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud* [Tesis maestría, ESAN Graduate School of Business]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heredia. (s.f.). *¿Cuáles son los principales problemas familiares y cómo solucionarlos?*. MEDAC Instituto Oficial de Formación Profesional. <https://medac.es/blogs/masteres-online/problemas-familiares>
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2010), *“Metodología de la investigación”*. 5ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed.
- Iglesias Ortuño, E. D. los Ángeles, & Medina Ruiz, E. *Conflictividad en el seno familiar: estudio de caso desde de la percepción de la juventud mexicana*. Eirene Estudios De Paz Y Conflictos, 5(8). <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/171>

Instituto Europeo de Posgrado. (26 de septiembre de 2019). Las 5 fases de la pirámide de Maslow.

<https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2000). organización del trabajo y el estrés. Instituto de trabajo salud y organizaciones, 12-15.

Locke EA. (1976) *The nature and causes of job satisfaction*. In *Dummette MD, editor*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally; 1976. p. 1297-1343.

Luthans, F. (2015). Comportamiento organizacional: Enfoque basado en evidencias. (Traducción de la 13ª ed.) McGraw-Hill Education.

McClelland, D. (1987), *“Human Motivation”*, *Boston University*. First Published by Cambridge University Press. New York. Pp. 223:366. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAAIAAJ&printsec=frontcover&dq=mccllland&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigsdno9qrQAhVGwiYKHaHLDckQ6AEI>

McClelland, D. (1961), “The Achieving Society”. Harvard University. Princeton New Jersey. Pp. 36:63
http://www.cla.csulb.edu/departments/hdev/facultyinfo/documents/McClelland_DC.pdf

Mecruz (21 de mayo de 2015), “*Modalidades y tipo de contrato de trabajo*”. *Blog. Oficina de práctica y empleo. Empleo, información de interés*. Universidad Pontificia Comillas. <https://blogs.comillas.edu/ope/2015/05/21/modalidades-y-tipos-de-contrato-de-trabajo/>

Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Mina, S. (2021). *Resiliencia y estrategias de afrontamiento del estrés laboral durante la pandemia del covid-19 en los docentes de la facultad de la pedagogía de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres De Esmeraldas* [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2536/1/Mina%20Barahona%20Sonia%20Malia.pdf>

Montero, K. & Zuluaga S. (2021). *Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, Colombia*. [Tesis maestría, Universidad de la Costa].

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8809/Resiliencia%20y%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20en%20los%20instructores%20del%20Servicio%20Nacional%20de%20Aprendizaje%2C%20SENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navajo. (18 de noviembre de 2013). Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. Managersmagazine.com.

<https://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion/>

Nisamary. M. (2012, 27 de abril). Trisomie 21, Fête Triste ¿Estamos seguros de lo qué es el estrés?. Nisamarymati's Blog.

<https://nisamarymati.wordpress.com/2012/04/27/>

Onofre L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*. Ginebra.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Portero (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias* [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba].

<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reyes Ponce Agustín. (2004). *Administración de personal II, Sueldos y Salarios*. México D.F: Editorial Limusa S.A. de C.V
- Robbins, P. & Judge, T. (2013), "Comportamiento organizacional". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Robbins, P. & Coulter, M. (2014), "Administración". Manejo del Cambio y la innovación. Décimo segunda edición. Cap. 7. Publicada por Pearson education Inc. Printed in México.
- Salazar, A. & Flores, A. (2011), "*Satisfacción laboral*". *Buenas tareas*. <http://www.buenastareas.com/materias/antecedentes-de-estudios-de-la-satisfaccion-laboral/0>.
- Sandín B, Chorot P. *Cuestionario de Sucesos Vitales (CSV): Estructura factorial, propiedades psicométricas y datos normativos*. Rev Psicopatol Psicol Clin. 2017;22(2):95-115.
- Urquijo G. José y Bonilla Josué. (2008). *La remuneración del trabajo, manual para la gestión de sueldos y salarios*. Caracas. Primera edición: Editorial texto. C.A.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral; Análisis y prevención*, 1era edición. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- World Health Organization (2017). *Stress at the workplace*. Geneva: World Health Organization

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:		Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		Gestión de la Educación			
AUTOR(ES):		Danny Percy Reyes Mariátegui			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL		METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Estrés laboral a nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales Comunicación Recarga laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Correlacional. Tipo: Aplicada. Diseño: No experimental. Unidad de análisis: Docentes y personal administrativo. Población: 68 colaboradores. Muestra: No probabilístico de tipo censal.
			Estrés laboral a nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> Problemas familiares Problemas económicos 	
			Estrés laboral a nivel del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre económica Incertidumbre política 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL		INSTRUMENTO
			DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción de las condiciones de trabajo del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Satisfacción de las condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Salario Tipo de contrato Seguridad laboral Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Técnica: Encuesta Instrumento: Para las dos variables, Cuestionario tipo Likert tomando como escalas: <ol style="list-style-type: none"> Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre Escala de medición: Tipo Likert Validación: Juicio de expertos
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022	Satisfacción en la motivación	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de logros Necesidad de poder Necesidad de afiliación 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla N° 1
Operacionalización de la variable 1

Variable: Estrés laboral		
Definición conceptual: El estrés es un suceso inherente de la vida moderna, el cual es ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras diarias, los determinados plazos a cumplir, las metas, los aplazamientos, los objetivos, la carencia de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Estrés a nivel organizacional	Indicador 1: Relación interpersonales	Compuesta por 3 preguntas: 1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada? 2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar? 3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?
	Indicador 2: Comunicación	Compuesta por 3 preguntas: 4. ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral? 5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo? 6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?
	Indicador 3: Recarga laboral	Compuesta por 3 preguntas: 7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral? 8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés? 9. ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?
Dimensión 2: Estrés a nivel individual	Indicador 1: Problemas familiares	Compuesta por 3 preguntas: 10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual? 11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia? 12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?

	Indicador 2: Problemas económicos	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?</p> <p>14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?</p> <p>15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?</p>
Dimensión 3: Estrés a nivel del entorno	Indicador 1: Incertidumbre económica	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?</p> <p>17. ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?</p>
	Indicador 2: Incertidumbre política	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>18. ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?</p> <p>19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?</p>

Tabla N° 2
Operacionalización de la variable 2

Variable: Satisfacción laboral		
Definición conceptual: Los elementos que crean satisfacción (factores motivacionales) son opuestos a los que generan insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	Indicador 1: Salario	Compuesta por 3 preguntas: 1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado? 2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes? 3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?
	Indicador 2: Tipo de contrato	Compuesta por 3 preguntas: 4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes? 5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución? 6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?
	Indicador 3: Seguridad laboral	Compuesta por 2 preguntas: 7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos? 8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?
	Indicador 4: Capacitación	Compuesta por 2 preguntas: 9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución? 10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?
Dimensión 2: Satisfacción en la motivación	Indicador 1: Necesidad de logros	Compuesta por 3 preguntas: 11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción

		<p>laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?</p> <p>12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?</p> <p>13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?</p>
	<p>Indicador 2: Necesidad de poder</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?</p> <p>15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?</p> <p>16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?</p>
	<p>Indicador 3: Necesidad de afiliación</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?</p> <p>18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?</p> <p>19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?</p>

Anexo 3: Instrumento de recopilación de datos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario para medir la Estrés laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022						
Autor del Instrumento:		Danny Percy Reyes Mariátegui						
Definición Conceptual:		El estrés es un suceso inherente de la vida moderna, el cual es ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras diarias, los determinados plazos a cumplir, las metas, los aplazamientos, los objetivos, la carencia de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)						
Población:		78 colaboradores						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
Estrés laboral	D1: Estrés a nivel organizacional	I1: Relación interpersonales	1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?					
			2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?					
			3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?					
		I2: Comunicación	4. ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?					
			5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?					
			6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?					
		I3: Recarga laboral	7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral?					
			8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?					
			9. ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?					

	D2: Estrés a nivel individual	I1: Problemas familiares	10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?					
			11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?					
			12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?					
		I2: Problemas económicos	13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?					
			14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?					
			15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?					
	D3: Estrés a nivel entorno	I1: Incertidumbre económica	16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?					
			17. ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?					
		I2: Incertidumbre política	18. ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?					
19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?								

Nombre del Instrumento:		Cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022						
Autor del Instrumento:		Danny Percy Reyes Mariátegui						
Definición Conceptual:		Los elementos que crean satisfacción (factores motivacionales) son opuestos a los que generan insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)						
Población:		78 colaboradores						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
Satisfacción laboral	D1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	I1: Salario	1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado?					
			2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?					
			3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?					
		I2: Tipo de contrato	4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?					
			5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?					
			6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?					
		I3: Seguridad laboral	7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?					
			8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?					
		I4: Capacitación	9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?					
			10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?					

	D2: Satisfacción en la motivación	I1: Necesidad de logros	11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?					
			12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?					
			13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?					
		I2: Necesidad de poder	14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?					
			15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo? 16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?					
		I3: Necesidad de afiliación	17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?					
			18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?					
			19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?					

Anexo 4: Validación de instrumentos



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Mg. Cinthia Anaís Baca Ardiles

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

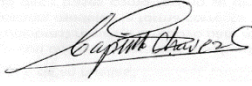
Título del proyecto de tesis:	Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022
Línea de investigación:	Gestión de la educación

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Reyes Mariátegui, Danny Percy	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Capillo Chávez, César Herminio	

Lima, 20 de octubre del 2022


RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Cinthia Anais Baca Ardiles
Sexo:	Hombre () Mujer (X) Edad 36 años
Profesión:	Licenciada en Turismo / Licenciada en educación
Especialidad:	Educación superior
Años de experiencia:	12 años
Cargo que desempeña actualmente:	Directora de sede
Institución donde labora:	Instituto Columbia
Firma:	

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA Nº 1
VARIABLE 1: Estrés laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la Estrés laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Estrés laboral (Variable independiente)					
Definición Conceptual:		El estrés es un suceso inherente de la vida moderna, el cual es ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras diarias, los determinados plazos a cumplir, las metas, los aplazamientos, los objetivos, la carencia de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	4	4	4	4	
		2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	3	4	4	4	
		3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	4	4	4	4	
	Comunicación	4. ¿La Estrés laboral permite la interacción entre el docente y el estudiante en tiempo real?	4	4	4	4	
		5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	4	4	3	4	
		6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	4	4	4	4	
	Recarga laboral	7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral?	4	4	4	4	

		8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	4	4	4	4	
		9. ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	4	4	4	4	
D2: Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	4	4	4	4	
		11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	4	4	4	4	
		12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	4	3	4	4	
	Problemas económicos	13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	4	4	4	4	
		14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	4	4	3	4	
		15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	4	4	4	4	
D3: Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica	16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?	4	3	4	4	
		17. ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	4	4	4	4	
	Incertidumbre política	18. ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	4	4	3	4	
		19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	3	4	4	4	



Nombres y Apellidos:	Mg. Cinthia Anais Baca Ardiles		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:			

TABLA N° 2
VARIABLE 2: Aprendizaje por competencias

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Satisfacción laboral (Variable dependiente)					
Definición Conceptual:		Los elementos que crean satisfacción (factores motivacionales) son opuestos a los que generan insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	Salario	1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado?	4	4	4	4	
		2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	4	3	4	4	
		3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	4	4	3	4	
	Tipo de contrato	4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	4	4	4	4	
		5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	4	4	4	4	
		6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?	3	3	4	4	
	Seguridad laboral	7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?	4	4	3	4	

		8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?	4	4	4	4	
	Capacitación	9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	4	3	4	4	
		10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	4	4	4	4	
D2: Satisfacción en la motivación	Necesidad de logros	11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?	4	4	4	4	
		12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
		13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	4	3	3	4	
	Necesidad de poder	14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?	4	4	4	3	
		15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?	4	4	4	4	
		16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
	Necesidad de afiliación	17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?	4	4	4	4	
		18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	3	4	4	4	
		19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	4	4	4	4	

Nombres y Apellidos:	Mg. Cinthia Anais Baca Ardiles
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma:	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Mg. Juan Manuel Félix Del Águila

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

2. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

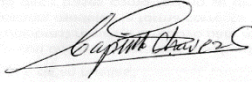
Título del proyecto de tesis:	Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022
Línea de investigación:	Gestión de la educación

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Reyes Mariátegui, Danny Percy	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Capillo Chávez, César Herminio	

Lima, 20 de octubre del 2022


RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Juan Manuel Félix Del Águila
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad 39 años
Profesión:	Administrador
Especialidad:	Dirección de empresas
Años de experiencia:	15 años
Cargo que desempeña actualmente:	Docente de educación superior
Institución donde labora:	Instituto CERTUS
Firma:	

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA Nº 1
VARIABLE 1: Estrés laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la Estrés laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Estrés laboral (Variable independiente)					
Definición Conceptual:		El estrés es un suceso inherente de la vida moderna, el cual es ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras diarias, los determinados plazos a cumplir, las metas, los aplazamientos, los objetivos, la carencia de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	4	4	4	4	
		2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	4	4	4	4	
		3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	4	3	3	4	
	Comunicación	4. ¿La Estrés laboral permite la interacción entre el docente y el estudiante en tiempo real?	4	4	4	4	
		5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	4	4	4	4	
		6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	4	4	3	4	
	Recarga laboral	7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral?	4	4	4	4	


		8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	4	3	4	4	
		9. ¿Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	4	4	4	4	
D2: Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	4	4	4	3	
		11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	4	4	4	4	
		12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	4	4	4	3	
	Problemas económicos	13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	4	4	4	4	
		14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	4	4	4	4	
		15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	4	4	3	4	
D3: Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica	16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?	4	4	4	4	
		17. ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	4	4	4	4	
	Incertidumbre política	18. ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	4	3	4	4	
		19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	3	4	4	4	

Nombres y Apellidos:	Mg. Juan Manuel Félix Del Águila		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:			

TABLA N° 2
VARIABLE 2: Aprendizaje por competencias

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Satisfacción laboral (Variable dependiente)					
Definición Conceptual:		Los elementos que crean satisfacción (factores motivacionales) son opuestos a los que generan insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	Salario	1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado?	4	4	4	4	
		2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	4	4	4	4	
		3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	4	4	4	4	
	Tipo de contrato	4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	4	4	4	4	
		5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	4	4	4	4	
		6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?	4	4	3	4	
	Seguridad laboral	7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?	4	4	3	4	

		8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?	4	3	4	4	
	Capacitación	9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	4	3	4	3	
		10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	4	4	3	4	
D2: Satisfacción en la motivación	Necesidad de logros	11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?	4	4	4	4	
		12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
		13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	4	4	4	4	
	Necesidad de poder	14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?	4	4	4	3	
		15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?	4	4	4	4	
		16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
	Necesidad de afiliación	17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?	3	4	4	4	
		18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	4	4	4	4	
		19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	3	4	4	4	

Nombres y Apellidos:	Mg. Juan Manuel Félix Del Águila		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:			



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Mg. Daysi Garcés Saavedra

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

3. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

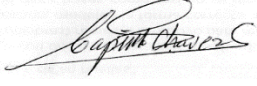
Título del proyecto de tesis:	Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022
Línea de investigación:	Gestión de la educación

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Reyes Mariátegui, Danny Percy	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Capillo Chávez, César Herminio	


Lima, 20 de octubre del 2022

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:
www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Daysi Garcés Saavedra
Sexo:	Hombre () Mujer (X) Edad 46 años
Profesión:	Administradora
Especialidad:	Ciencias administrativas
Años de experiencia:	20 años
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinadora académica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Firma:	 Hg. Daysi Garcés Saavedra

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA Nº 1
VARIABLE 1: Estrés laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la Estrés laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Estrés laboral (Variable independiente)					
Definición Conceptual:		El estrés es un suceso inherente de la vida moderna, el cual es ocasionado por la necesidad de los individuos, las premuras diarias, los determinados plazos a cumplir, las metas, los aplazamientos, los objetivos, la carencia de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, todo esto se divide en nivel ambiental (entorno), organizacional e individual. (Chiavenato, 2015)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1. ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	4	4	4	4	
		2. ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	4	4	4	4	
		3. ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	4	4	4	4	
	Comunicación	4. ¿La Estrés laboral permite la interacción entre el docente y el estudiante en tiempo real?	4	4	4	4	
		5. ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	4	4	3	4	
		6. ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	4	4	4	4	
	Recarga laboral	7. ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral?	4	4	4	4	

		8. ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	4	4	4	4	
		9. ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	4	4	4	4	
D2: Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10. ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	4	4	4	4	
		11. ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	4	4	4	4	
		12. ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	4	3	4	4	
	Problemas económicos	13. ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	4	4	4	4	
		14. ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	4	4	3	4	
		15. ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	4	4	4	4	
D3: Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica	16. ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?	4	4	4	4	
		17. ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	4	4	4	4	
	Incertidumbre política	18. ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	4	4	4	4	
		19. ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	4	4	4	4	



Nombres y Apellidos:	Mg. Daysi Garcés Saavedra		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:	 Mg. <u>Daysi Garcés Saavedra</u>		

TABLA N° 2
VARIABLE 2: Aprendizaje por competencias

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal de la institución educativa 5127 Mártir José Olaya, Callao 2022					
Autor del Instrumento		Danny Percy Reyes Mariátegui					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Satisfacción laboral (Variable dependiente)					
Definición Conceptual:		Los elementos que crean satisfacción (factores motivacionales) son opuestos a los que generan insatisfacción, esto se logra mediante la eliminación de las causas que originan insatisfacción laboral, las cuales van a generar tranquilidad en los colaboradores, y así poder aplicar diversos factores de higiene (condiciones de trabajo) convenientes para que puedan sentirse satisfechos, los cuales están relacionados entre sí. (Herzberg, 1959)					
Población:		78 colaboradores					
Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Satisfacción de las condiciones de trabajo	Salario	1. ¿Usted cree que el salario que recibe está acorde con el que paga el mercado?	4	4	4	4	
		2. ¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	4	4	4	4	
		3. ¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	4	3	4	4	
	Tipo de contrato	4. ¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	4	4	4	4	
		5. ¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	4	4	4	4	
		6. ¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación de tiempo determinado (cada 6 meses o anual)?	4	4	3	4	
	Seguridad laboral	7. ¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?	4	4	4	4	
		8. ¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?	4	3	4	4	

	Capacitación	9. ¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	4	4	4	4	
		10. ¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	4	4	4	3	
D2: Satisfacción en la motivación	Necesidad de logros	11. ¿Consideras que los logros que obtienes te producen una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?	4	4	4	4	
		12. ¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
		13. ¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	4	4	4	4	
	Necesidad de poder	14. ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?	4	3	4	4	
		15. ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?	4	4	4	4	
		16. ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	4	4	4	4	
	Necesidad de afiliación	17. ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación con tu persona?	4	4	4	4	
		18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	4	4	3	4	
		19. ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	4	4	4	4	

Nombres y Apellidos:	Mg. Daysi Garcés Saavedra
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma:	 Mg. Daysi Garcés Saavedra