

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estudio realizado dentro de un Programa del Estado



Liz Jaqueline Medina Ccama

Yssac Leonardo Soncco Silva



EDITORIAL
CICI

CENTRO DE INVESTIGACIONES
Y CAPACITACIONES
INTERDISCIPLINARES

ISBN 978-628-96479-5-2

Autores

Liz Jaqueline Medina Ccama

Programa Nacional PAIS - Perú

lmedina@pais.gob.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2748-2583>

Yssac Leonardo Soncco Silva

Gobierno Regional de Puno - Perú

leonardos.soncco@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6072-4022>

CICI | **CENTRO DE INVESTIGACIONES Y CAPACITACIONES INTERDISCIPLINARES**

Alain Fitzgerald Castro Alfaro: Editor

2024 – Estrés y satisfacción laboral: estudio realizado dentro de un programa del estado

Primer Volumen

Autor: Liz Jaqueline Medina Ccama y Yssac Leonardo Soncco Silva.

ISBN Versión Digital: 978-628-96479-5-2

Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS – CICI

Coordinadora: Nora González Pérez –Cartagena –Colombia

Portada y diagramación: Luis Fernando Solar vega

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales

Cartagena –Colombia, Septiembre de 2024

***ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL:
ESTUDIO REALIZADO DENTRO DE UN
PROGRAMA DEL ESTADO***

Liz Jaqueline Medina Ccama

Yssac Leonardo Soncco Silva

Colombia

Latinoamérica

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	9
2. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	11
2.1. Objetivos de la investigación.....	12
2.2. Hipótesis de la Investigación.....	12
3. MARCO TEORICO.....	15
4. METODOLOGÍA	26
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
4.3. Población, muestra y muestreo.....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5. Procedimiento	31
4.6. Métodos de análisis de datos	31
4.7. Aspectos éticos	32
5. RESULTADOS	34
5.1. Prueba de hipótesis.....	39
5.2. Discusión	44
5.3. Conclusiones.....	49
5.4. Recomendaciones	49
5.5. Referencias bibliográficas	50
5.6. Anexos.....	57

RESUMEN

El presente libro es producto de la investigación que se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, de la región Puno- Perú en el año 2022. Investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue censal y estuvo conformada por 67 trabajadores del Programa, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos que fue validada por juicio de expertos. Los resultados señalan que el 74,6% de los trabajadores indican no percibir estrés laboral y el 17% perciben un poco de estrés laboral mientras que el 42.8% de los trabajadores del programa se sienten bastante satisfechos y un 1.5% indican sentirse bastante insatisfechos. En conclusión, el estudio de investigación muestra que el estrés laboral y la satisfacción laboral se correlacionan de forma significativa con un nivel de 0,05 y una correlación de Rho Spearman positiva de 0,382, quiere decir, que los trabajadores presentan bajos niveles de estrés laboral, lo que significa, que se sienten satisfechos en el trabajo.

Capítulo I

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral para la Organización Internacional del Trabajo es una respuesta del organismo tanto físico y mental, causada por un desbalance entre lo que se requiere, se percibe y se da, no concuerda o exceden las capacidades, recursos y necesidades del trabajador con las expectativas de la institución u organización (OIT, 1944), en la actualidad se puede ver la cohesión entre el trabajador y la institución, lo que influye en la calidad de vida, el clima laboral, los compromisos de productividad, así como la satisfacción de los trabajadores (Leka, 2017). La Organización Mundial de la Salud (2017) valora que los ambientes laborales inadecuados causan problemas físicos y psíquicos, en Latinoamérica el país con mayor nivel de estrés es Venezuela con 63%, seguido por Ecuador con 54%, el Perú obtuvo un total de 29%, seguido por Colombia con 26% (Mejía, 2019). Por otro lado, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, señala que: "Toda persona tiene derecho al trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias" (art.23° nral.1), según investigaciones la satisfacción laboral y el estrés laboral se correlacionan, ya que factores que son estresantes en el trabajo causan alteraciones psicológicas y estas originan un efecto desfavorable en el empleado y se reduce la satisfacción laboral (Beehr, 2019).

En el Perú, una encuesta revela que el 70% de los trabajadores sufren de estrés laboral y un 71% señala que han sufrido por ello depresión laboral, (Lizama, 2021). El Decreto Supremo N° 005-2012-TR, aprueba la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, señala que los riesgos en índole psicológico se consideran cuando se daña la salud del trabajador, provocando estrés y a la larga síntomas clínicos (art.103). Cuno (2015) afirma que el 23.5% de trabajadores en un centro laboral, tiene elevado nivel de estrés, asimismo, señala que es un problema de salud pública a escala mundial siendo una manifestación de la vida moderna que causa agotamiento en el cuerpo. Duran (2010) es su informe señala que el estrés laboral ocasiona que los costos sean elevados, tanto en el ámbito laboral, personal, empresarial y organizacional por lo que afecta la calidad de vida; afirma que el 58% de trabajadores tiene riesgo en la salud a causa del cansancio y el estrés que provoca la carga laboral lo que perjudica el adecuado desempeño de funciones en el trabajo.

Capítulo II

EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

2. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

El problema general de la investigación que se planteó, ¿Qué relación existe entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Puno 2022?”, y los problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Puno 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Puno 2022? c) ¿Qué relación existe entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Puno 2022? d) ¿Qué relación existe entre la falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Puno 2022?.

La justificación teórica, en la investigación acerca del estrés laboral y satisfacción laboral es porque los trabajadores a nivel nacional e internacional experimentan situaciones de inestabilidad emocional, con mayor intensidad debido a la pandemia por Covid-19, es así, que este estudio aborda teoría que sustentan las variables para explicar este fenómeno. Desde lo práctico, los resultados permiten a la institución tomar acciones de prevención en cuanto a la salud mental de los trabajadores del programa. La justificación social se enmarco en investigar la relación de las variables en estudio, estrés laboral y la satisfacción laboral con el que se pretende aportar información a los trabajadores a fin que adopten actitudes e iniciativas de innovación y estrategias conjuntamente con la institución para crear ambientes con armonía, evitando situaciones de estrés laboral y lograr un eficaz rendimiento laboral. La justificación metodológica es porque aporta los instrumentos validados y con alto nivel de confiabilidad que servirá a futuras investigaciones de contextos similares.

2.1. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

Objetivos específicos

- Determinar la relación existe entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- Determinar la relación existe entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- Determinar la relación existe entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- Determinar la relación existe entre la falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

2.2. Hipótesis de la Investigación

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

- Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- Existe una relación significativa entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- Existe una relación significativa entre la falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Capítulo III

MARCO TEORICO

—

3. MARCO TEORICO

A nivel internacional, Portero (2019) tuvo como objetivo relacionar el estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud en el personal sanitario de urgencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía – España, con un estudio observacional, transversal se tuvo una muestra de 235 trabajadores, como resultado tuvo que el 48.94% tiene elevado nivel de despersonalización, las relaciones interpersonales obtuvieron mayor satisfacción. Se concluyó que existe una relación significativa entre el estado civil y el estrés además que el nivel de estrés es mediano, en las dimensiones de burnout los niveles de cansancio son bajos, además los niveles de despersonalización, el desempeño personal y la satisfacción laboral son moderados.

Hoboubi et.al (2017) realizaron una investigación para mostrar el impacto del estrés laboral y satisfacción laboral en la productividad en una industria petroquímica Iraní, el estudio fue de tipo descriptivo transversal, correlacional, con una muestra de 125 empleados, como resultado obtuvieron que existe un nivel moderado alto de estrés laboral y una relación significativa entre puntuaciones medias de factores laborales, satisfacción laboral y la productividad, además de tener una puntuación moderada en satisfacción laboral, con un nivel moderado de productividad. Como conclusión se obtuvo que, para lograr niveles menores de estrés, mayor satisfacción laboral y mejor productividad se deben optimizar los factores influyentes del estrés laboral.

Chiang (2018) realizó una investigación con la finalidad de saber la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción Chile. La investigación se realizó con un estudio descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 184 trabajadores sociales chilenos, se tuvo valores de resultados con el alfa de Cronbach para las variables como satisfacción laboral con un 0,656 y 0,923 y para la variable estrés laboral un 0,635 y 0,927. Se concluyó en que a mayor control de los factores de satisfacción laboral y control del trabajo se reduce el nivel de estrés, mientras que el apoyo social laboral aumenta la satisfacción laboral y reduce el estrés.

Aguirre (2018) desarrollo una investigación para hallar la relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile, tuvo un método de estudio transversal, la investigación se realizó con una muestra de 161 personas, cuyo resultado arrojó un nivel medio de burnout, conflicto trabajo familia, estrés laboral, en las cuales existen diferencias significativas cuando se estudian las dimensiones del burnout en relación a la jornada laboral y la agonía, así como la agonía asociada al conflicto familiar en el trabajo, el estrés laboral y el cinismo. Se concluye que la mayoría de las personas sienten niveles críticos de síndrome de burnout, además de sentir agotamiento donde se genera un distanciamiento con los compañeros.

Salazar (2018) relaciono las creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Bio Bio sede Chile y Concepción, con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, la muestra fueron 145 docentes, como resultado se tuvo que la satisfacción intrínseca en nivel medio alto para satisfecho y bastante satisfecho en cuanto a satisfacción con prestaciones recibidas los encuestados se encuestas algo satisfecho o bastante satisfechos. Como conclusión se obtuvo la relación directa entre las creencias culturales de desarrollo, como la satisfacción y la participación lo que se interpreta en la necesidad de trabajar en equipo, se percibió una satisfacción laboral evidencia de la satisfacción intrínseca y se corrobora en que ningún académico perdura con el síndrome de burnout.

A nivel nacional Vigo (2019) en su investigación se propuso como objetivo investigar el grado de satisfacción de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El trabajo de investigación fue aplicado de diseño transversal y la muestra estuvo conformada por 79 docentes, como resultado se tuvo que el 82.3% de los catedráticos pasan por un grado de satisfacción moderada ante algunos aspectos de su puesto de trabajo como son el reconocimiento, compensación y supervisión, sin embargo, el calificativo de salario o compensación económica es la que menor satisfacción genera. El estudio concluye que la satisfacción preponderante fue el moderado y la compensación salarial es la que genera mayor % de satisfacción baja.

Gonzales (2020) planteo como objetivo general relacionar el clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, la muestra fue de 1300 catedráticos. En los resultados se tuvo que el 64% consideran un clima laboral favorable, 72% sienten estrés laboral intermedio, 60.2% se sienten regularmente satisfechos. Se concluye que existe un vínculo significativo entre el clima laboral y estrés laboral en catedráticos.

Estrada (2020) tuvo como propósito relacionar el nivel de estrés laboral con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la micro red cono sur de Tacna, mediante un diseño descriptivo de tipo correlacional con una muestra de 161 trabajadores auxiliares. Los resultados señalan que un 52.17% perciben una satisfacción moderada con un estrés medio del 66.67%. Se concluye que el estrés era bajo cuando la influencia del líder era alta, el territorio organizacional era bajo en relación con la satisfacción laboral y la competencia era baja por tanto la promoción profesional fue elevada.

A nivel local Flores (2019) relaciono el estrés laboral con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Tacna en agencias y oficinas de Puno, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal con una muestra de 29 analistas, como resultado se tuvo el 83% de trabajadores sienten un agotamiento y cansancio al final del día laboral y un 65% presenta dolores de cabeza, gastritis, dolor de espalda, migrañas y presión arterial, en un 66% padecen ansiedad, ira y angustia. En conclusión, el 100% de trabajadores desarrolla su jornada laboral bajo presión lo que ocasiona un estrés laboral.

Ponce (2018) se propuso relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. La investigación fue correlacional cuantitativo y descriptivo con una muestra de 245 docentes ordinarios. Los resultados indican que cuando se incrementa el clima organizacional la satisfacción aumenta en proporción. El estudio concluye que hay una correlación positiva entre las relaciones interpersonales y el compromiso con la institución y la satisfacción laboral; a mayor afiliación e identificación con la organización, mayor satisfacción laboral.

La variable estrés laboral se fundamenta en la teoría del estrés y el afrontamiento de Folkman y Lazarus, quienes afirman que es un marco para estudiar el estrés psicológico. El modelo sostiene que el estrés es contextual, lo que significa que es un proceso de relación entre la persona y el entorno a lo largo del tiempo. Así, se define como una situación evaluada por el individuo como significativo y con exigencias que superan sus recursos para hacer frente a los respectivos eventos, en su teoría explican que cuando un sujeto percibe que no cuenta con los recursos adecuados y suficientes para realizar su trabajo, experimenta diferentes niveles de estrés, que influyen en el equilibrio y bienestar psicológico y a la larga repercute en la calidad de trabajo, el grado de satisfacción laboral y bienestar psicológico. (Folkman y Lazarus, 1980; Folkman, 2010, Lazarus y Folkman, 1984).

El Modelo Demanda-Control, en esta teoría se señala que existen dos características en el trabajo como son las demandas psicológicas que son los requerimientos laborales hacia el empleado y por otro lado el control de la autonomía y la libertad del trabajador en el cumplimiento de sus funciones con el control de sus capacidades, en su desarrollo y modelo de prueba del estrés predice que la tensión mental es resultante de las demandas de tipo laboral y la libertad de decisión laboral, consiste en que una combinación de poca libertad de decisión y demandas laborales pesadas se asocia con la tensión mental, esta combinación también se asocia a la insatisfacción laboral (Karasek y Theorell, 2014), (Karasek, 1979).

Entre los diferentes autores que definen el estrés laboral tenemos a Lazarus y Folkman (1986) quienes señalan que es la interrelación que se da entre una persona y el contexto en el que se encuentra, se desarrolla cuando la persona siente que no cuenta con los recursos para afrontar lo que sucede, poniendo en peligro el bienestar personal. Así mismo Hassard (2015) indican que es una interrelación activa entre la persona y su entorno donde a menudo se infiere de la existencia de un ajuste persona-entorno problemático y de las reacciones emocionales que sustentan esas interacciones. López y Campos (2001) lo define como una construcción proactiva que forma la respuesta de una persona, tanto física como psicológica causado por la interacción de factores de índole ambiental, social e individual y resulta en una adecuación o desequilibrio del organismo. Sin embargo.

Cabezas (2019) señala que el estrés es denominado como una reacción fisiológica del organismo el cual se manifiesta en el caso de la tensión que no se canaliza adecuadamente y persiste en el tiempo. Akma (2021) señala que el estrés laboral es un desajuste entre la persona y el entorno que conduce a tensión psicológica.

Según Carranco (2019) el estrés laboral es utilizada muy a menudo ya que se entrelaza con términos como el miedo, depresión, fatiga, cansancio, en base a diferentes investigaciones la asociatividad que tienen estos conceptos nos permite definir de forma precisa el estrés, en concordancia con la mayoría de autores el estrés en un estado y situaciones psicológicas y psicobiológicas diferentes que se correlacionan entre ellos. Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta emocional y física originado por un desequilibrio que se percibe por exigencias y por ser afrontado, la organización, el diseño del trabajo, así como las relaciones laborales están vinculados con el estrés y se dan cuando las capacidades, las necesidades y recursos del empleado no corresponden a lo exigido y cuando las habilidades del personal no concuerdan con las expectativas de la organización.

Los tipos de estrés laboral según Campos (2006) son denominados como la episódica que se presenta de repente, es una angustia que no suele durar mucho y cuando son afrontadas o resueltas desaparecen aquellos síntomas que lo produjeron, como ejemplo tenemos al estrés que pasa un trabajador al ser despedido. Estrés crónico es cuando el trabajador es sometido a situaciones como la sobrecarga de trabajo, ambiente laboral no adecuado, cambio del ritmo de trabajo o responsabilidades o decisiones muy importantes, es el que se presenta múltiples veces, ya que el trabajador se somete a un agente estresor con constancia, entonces los síntomas de estrés reaparecen cuando la situación se presenta y si la persona no lo afronte el estrés no desaparecerá (El portal de la salud, 2007).

Las consecuencias del estrés laboral según Jemilohun (2019) se manifiesta de varias formas. Por ejemplo, una persona que está experimentando un alto nivel de estrés puede desarrollar presión arterial alta, úlceras y similares. Estos se pueden agrupar en tres categorías generales como son fisiológicos, síntomas psicológicos y conductuales. La mayor parte de organizaciones con el objetivo de alcanzar mayores niveles de

productividad terminan brindándole al trabajador una sobrecarga laboral lo que ocasionaría efectos psicológicos, físicos y esto ocasiona resultados contrarios a los buscados, las instituciones toman mayor consideración actualmente a las consecuencias que tendría el trauma de sus empleados si se impondrían extraordinarios pues el agotamiento es catalogado como una angustia psicológica, condición psicológica negativa crónica que resulta de factores estresantes del trabajo.

Flores (2019) indica que el estrés laboral se expande más allá de la persona y tiene un impacto próximo en el entorno. Es fundamental que las instituciones puedan tener control del nivel de estrés en colaboradores pues tienen un impacto directo en su rendimiento, productividad y competitividad. Las empresas tienen la perspectiva que el estrés laboral es un factor importante a considerar ya que sus consecuencias pueden ser catastróficas para empleados, así como para la organización, entonces se podría dar el descenso continuo de la productividad, ausentismo, aumento de la rotación de empleados lo cual ocasiona que no se dé una cultura de organización favorable, la calidad de servicio también decaería (Ortiz, 2020).

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, es el estrés crónico, se suele presentar en las personas cuando estas son sometidas a diferentes situaciones (Sosa, 2011), como es la falta de apoyo organizacional que según Medina (2019) señala la tendencia que tienen las personas a agruparse para formar lazos sociales con otros sujetos, con esta dimensión se puede determinar qué tan efectiva es la integración de un sujeto en un grupo, así como qué tan dispuesto está el grupo a ayudar a sus miembros. Esta dimensión fue sustentada inicialmente por la teoría de recursos sociales, los que fueron primeros en investigar la intensidad que existe en las relaciones dentro de los grupos humanos de trabajo. Al igual que nuestros ancestros el apoyo social ejerce un papel importante en la formación y adhesión de las organizaciones ya que se puede predecir el funcionamiento correcto de la organización.

La sobrecarga laboral según Bejarano (2020) es el exceso de trabajo que ocurre cuando el tiempo dedicado a ejecución de las tareas asignadas excede el número de horas de trabajo autorizados, entonces el trabajo se desarrolla en horarios fuera de los

establecidos, en el puesto asignado o en otro lugar. La sobrecarga de rol se define según la Organización Mundial de la Salud como una forma de conflicto trabajo – familia por el exceso de tareas por hacer en un tiempo determinado, cuando el total de demandas o requerimientos en el tiempo y la energía asociada a las actividades determinadas por varios roles en el centro de trabajo y en la familia es numerosa como para realizar roles que puedan ser adecuados. Según Bateman (1981) las consecuencias de la sobrecarga de roles laborales pueden ser personal y organizacionalmente dañinas.

Omar (2006) indica que la falta de justicia organizacional es aquella donde las percepciones son tomadas por los empleados sobre lo que es correcto e injusto. La hipótesis de los investigadores es que, si los empleados creen que reciben un trato justo los mantendrá motivados para trabajar. Si los empleados creen que reciben un trato justo, esa creencia los mantendrá motivados para trabajar. Si los empleados creen que están siendo tratados de manera injusta, esa percepción resultará en tensiones, sentimientos de insatisfacción y falta de motivación. deterioro de la calidad del trabajo y la austeridad.

La justicia organizacional es un concepto sobre decisiones orientadas al comportamiento en el lugar de trabajo y sobre cómo estas decisiones influyen en las variables relacionadas con el trabajo, estas se pueden identificar como el reflejo de prácticas equitativas y justas (Alanoglu, 2020), posee un alcance significativo en muchas variables como es la motivación en el colaborador, el compromiso, la cultura organizacional, así como la satisfacción laboral (Hakanen, 2006). La falta de justicia organizativa incide en el compromiso afectivo hacia la institución (Warman et al 2022).

Omar (2006) señala que las decisiones y responsabilidades importantes es aquel estrés que a menudo se presenta en el personal que tiene mayor jerarquía o un elevado grado de responsabilidad, el trabajo intelectual es excesivo, existe tensión continua psicológica, mucha competencia, inseguridades, ir contra el tiempo, presencia de situaciones nuevas y datos inestables. Frecuentemente quienes padecen este estrés acumulan factores de riesgo en el entorno familiar y/o social porque padecen de agotamiento físico o falta de tiempo.

En este sentido Choque (2021) nos indica que se pueden identificar estresores que son relacionados al ambiente físico como las características del medio en el que se desarrollan. Los eventos que son estresantes en el lugar de trabajo tienen una consecuencia negativa en la salud de los colaboradores, haciéndolos más propensos al estrés. Todos los eventos que perturban el curso habitual del trabajo de un profesional porque distorsionan la concentración y la tranquilidad necesarias para el buen desempeño de su trabajo, siendo el más común un ambiente de trabajo inadecuado.

De acuerdo a las bases teóricas de la variable satisfacción laboral tiene varias teorías, una de ellas es la de March y Simón (1958) quienes plantean que a un mayor nivel de recompensa que un trabajador espera recibir, mayor será la satisfacción en su centro laboral, de acuerdo al planteamiento se puede decir que la satisfacción laboral, así como la insatisfacción de un trabajador puede desencadenar el incremento o disminución en los niveles de rendimiento.

La Teoría X/Y, donde los colaboradores se encuentran con mayores niveles de satisfacción con la presencia de un clima laboral que posee de libertad y flexibilidad con una supervisión abierta y participativa (McGregor, 1960). Se tiene también la teoría de Porter y Lawler (1965) los autores realizan el planteamiento señalando que la satisfacción de los colaboradores desencadena del valor y de recompensas que son obtenidas mediante el trabajo desarrollado. Se diferencian recompensas extrínsecas (controladas por la institución como el salario, ascensos o status entre otros) como intrínsecas (autorrealización).

En la teoría de Herzberg (1954) se menciona a dos factores que dan a conocer la conducta de un individuo que son el factor higiénico o llamado extrínseco (ambiente, salario, clima laboral, compañeros y comunicación) que contribuyen de manera directa en el desempeño del trabajador. Se tiene también los factores intrínsecos o los llamados de motivación relacionados con el cargo, actividades que quedan pendientes que requieren trabajo en equipo. Es un estado subjetivo, evaluado mediante las percepciones de los trabajadores en los que se contrasta el rendimiento laboral con el desempeño ideal, todo lo mencionado lleva a un nivel de satisfacción (Balyer y Ozcán, 2017).

Rezaee, Khoshsima et al (2019) indican que es conocida como la teoría higiene - motivacional, ya que la satisfacción laboral se establece por un factor de motivación y factores intrínsecos, es decir como parte del sujeto, así como el reconocimiento, la independencia laboral, la promoción, los logros y la responsabilidad, estos están vinculados al tipo de trabajo donde se involucran sentimientos y emociones relacionados a necesidades superiores de estima personal y autorrealización.

Dentro de las definiciones realizadas por autores tenemos a Coda (1997) quien describe a la satisfacción laboral como una energía indirecta y extrínseca, ligada a aspectos como el salario, el reconocimiento, el liderazgo y otros. Condiciones que, a juicio del empleado debe cumplir el ambiente de trabajo. En la misma línea. Archer (1997) afirma que la motivación es una inclinación hacia la acción que se origina en una razón (necesidad), mientras que la satisfacción es el cumplimiento o eliminación de esa necesidad.

Jara (2018) El autor define la insatisfacción laboral como una antítesis de la satisfacción laboral la que se caracteriza por inculcar en los empleados pensamientos o deseos de abandonar sus puestos de trabajo, incentivando la ausencia parcial o total del lugar de trabajo, o el desempeño irregular que perjudica a las instituciones. Grapegia, Beuren y Popik (2020) señalan que la satisfacción laboral está asociada con la forma en que los empleados perciben la evaluación de desempeño, la distribución que realiza la institución en cuanto a las ganancias y salarios, las decisiones que toma la parte gerencial y altos mandos.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral, Meliá y Peiró (1989) realizaron varios estudios, pero sin duda el más reconocido está conformado por factores que demuestran que la satisfacción laboral tiene una perspectiva actitudinal en donde las percepciones del entorno y las experiencias deciden si existirá la satisfacción o insatisfacción laboral. La satisfacción intrínseca del trabajo considerando las oportunidades de aprendizaje, aquellas posibilidades de éxito, aprendizaje, variedad y nivel de éxito o el control que se tiene sobre los métodos (Jara, 2018). Cuando las instituciones ayudan a sus empleados a satisfacer sus necesidades de autonomía,

competencia y relación, se inicia un círculo virtuoso de prosperidad en el trabajador como en la institución (Unanue et al 2017).

Satisfacción con el ambiente físico se refiere a aquellas condiciones físicas, la distribución de horarios, los descansos, la temperatura y la ventilación, la satisfacción con prestaciones recibidas son aquellos beneficios que los empleados pueden adquirir en el trabajo, también es el nivel en que una institución ejecuta las leyes y convenios laborales, un claro ejemplo vendría a ser la satisfacción que se tiene con respecto al salario o sueldo, los ascensos, la formación, la negociación laboral. Los trabajadores quieren mayor compensación y beneficios.

Satisfacción por el salario u otros beneficios el cual aumenta el grado de permanencia en las empresas o instituciones, por lo que el sueldo debería ser más gratificante y atractivo. Debe darse más oportunidades de crecimiento, así como oportunidades para su crecimiento y desarrollo como por ejemplo capacitaciones laborales o un ascenso (Girón, 2020). Las demandas en el tema laboral han tomado mayor importancia en estos últimos años y han estado más relacionadas con el tema del salario que percibe el colaborador además de aquellas demandas de índole cognitivo. (Glomb et al. 2004)

La satisfacción laboral necesita de condiciones externas como el ambiente físico como la comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos, temperatura es decir aquello que hace que un lugar sea más agradable, como también la seguridad laboral, evitar los accidentes y la interacción de personas en su trabajo, aquello que minimice la fatiga y aumente la concentración, así como el rendimiento y el bienestar. (Sánchez, 2011).

Capítulo IV

METODOLOGIA

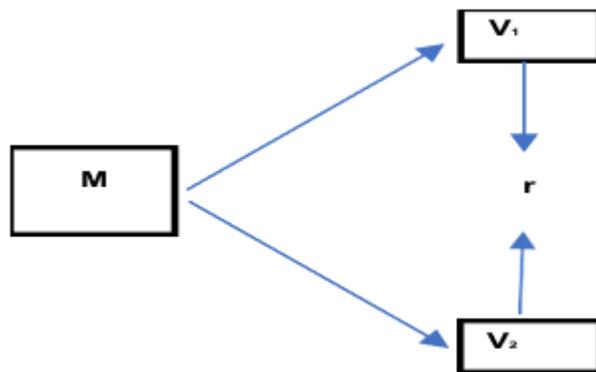
—

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo enfoque cuantitativo porque se empleó frecuencias como datos (Sánchez,2018) los que proceden del recuento de respuestas de los instrumentos aplicados que fueron procesados mediante la estadística de tipo correlacional ya que se identificó la relación entre ambas variables. Equivale el análisis de datos numéricos donde se consideran niveles de medición como son: nominal, intervalo o de razones, ordinal y de proporciones. De tipo básica porque está dirigida a un conocimiento que es más complejo por medio de la comprensión de aspectos primordiales de los fenómenos como de los hechos que se observan o del establecimiento de relaciones establecidas (Concytec 2020).

El diseño es experimental porque se limitó a observar las variables de las unidades de estudio sin la necesidad de intervenir, se describen y analizan como son en realidad. De tipo transversal ya que el instrumento se aplicó en un solo momento y se analizó un fenómeno de manera presente (Sánchez,2018). El diseño correlacional consiste en poder saber cuál es el grado de relación entre las V_1 y V_2 con las dimensiones de estudio:



M: muestra

V1: Estrés Laboral

V2: Satisfacción Laboral

r: Relación

4.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual:

Lazarus y Folkman (1986) señalan que es la interrelación que se da entre una persona y el contexto en el que se encuentra, el estrés se desarrolla cuando la persona siente que no cuenta con los recursos para afrontar lo que sucede, poniendo en peligro el bienestar personal.

Definición operacional:

El estrés suele presentarse en las personas cuando estas son sometidas a situaciones como la sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, dificultad interpersonal y falta de justicia organizacional (Sosa, 2011).

Indicadores:

Las dimensiones desarrolladas son el apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución, escasa autoridad en la toma de decisiones, poca disposición de los compañeros para integrar equipos de trabajo, no contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga, pobre devolución del desempeño por parte de sus superiores, asignación de tareas que no corresponden, sobrecarga de tareas, falta de medios y recursos en la institución, dificultad para conocer las responsabilidades de cada uno, muchos empleados a cargo, demandas que no se pueden atender, no saber situaciones diarias, falta de tiempo libre, conflictos interpersonales con sus superiores y colegas, demasiada competitividad, relaciones problemáticas con gente fuera del sector, inestabilidad laboral, bajos sueldos, deficiencias en el espacio de trabajo, quejas de los supervisores, incompatibilidad de tareas, multiempleo, escasas posibilidades de ascenso en su trabajo, sentir que nadie se compromete con su trabajo, sensación de dar mucho y no ser recompensado, sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades, no estar involucrado con los objetivos y las metas, ocultar o falsear emociones y sentimientos.

Escala

La escala de medición será la de Likert con puntuación de 4 alternativas.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Coda (1997) quien describe a la satisfacción laboral como una energía indirecta y extrínseca, ligada a aspectos como el salario, el reconocimiento, el liderazgo y otros. Condiciones que, a juicio del empleado, debe cumplir el ambiente de trabajo

Definición operacional:

Meliá y Peiró (1989) realizaron varios estudios una de las que está conformado por 5 factores con los que demuestran que la satisfacción laboral tiene una perspectiva actitudinal en donde las percepciones del entorno y las experiencias deciden si existirá la satisfacción o insatisfacción laboral, estas son la satisfacción con la supervisión; satisfacción con el ambiente físico; satisfacción con las prestaciones recibidas; satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

Indicadores:

Los indicadores son la satisfacción que le produce el trabajo, las oportunidades de realizar las cosas en que destaca, las oportunidades para hacer lo que le gusta, el salario que percibe, los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar, la limpieza, higiene y salubridad del trabajo, el entorno físico y el espacio que dispone, la temperatura en el trabajo, las oportunidades de formación que le ofrece la institución, las relaciones personales con sus superiores, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución, el apoyo que recibe de sus supervisores, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Escala:

Se realizará la Escala de Likert con puntuación de 7 alternativas.

4.3. Población, muestra y muestreo

Población

Mendoza (2020) indica que es la agrupación de individuos u objetos del que se quiere conocer en una investigación, se refiere al conjunto de componentes en el que se universalizan hallazgos, también son unidades de estudio que nos importa estudiar pero que no siempre se encuentra apto al investigador.

Se delimito a una población de 67 trabajadores que laboran en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, entre los que se encuentran al jefe de la Unidad Territorial de Puno, monitores regionales, gestores institucionales de tambos, gestor institucional de la Plataforma Itinerante de Acción Social (PIAS).

Criterio de inclusión:

Trabajadores que laboran realizando funciones administrativas en la UT Puno.

Criterio de exclusión:

Trabajadores que se encuentran de vacaciones y los que no tengan la voluntad de responder al cuestionario.

Muestra

La muestra es censal ya que se tomó en cuenta a la totalidad de la población es decir se asumen todos los elementos de la población López (2015), el cual está conformada por 67 trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, los que en concordancia con sus experiencias, conocimiento y criterio respondieron el cuestionario lo que permitió conocer el comportamiento de las variables.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según López (2015) especifica que la técnica de recolección de datos como es la encuesta está considerada como una de las técnicas de recojo de datos mediante una

interrogación a la muestra donde el objetivo es tener sistemáticamente las medidas sobre los conceptos que proceden de un problema de investigación previamente construida.

Instrumentos

López (2015) señala que el cuestionario es un instrumento de recojo de datos, en el que se aprecian enunciados (preguntas) de forma ordenada y sistemática en el que se establecen respuestas mediante un registro sencillo. Se desarrolló dos cuestionarios, uno para cada variable identificada (V1 y V2), de escala de tipo ordinal con la metodología de Likert. En la V1 se incorporó aspectos generales del trabajador acerca de la situación laboral en la que se encuentran con cuatro niveles de medición y la V2 el nivel de satisfacción el cual se desarrolló con siete niveles de medición.

Ficha técnica de instrumento 1: Estrés laboral

Nombre: Cuestionario de estrés laboral

Objetivo: Obtener información por medio de la encuesta

Población: 67 trabajadores

Forma de Aplicación: Virtual

Puntuación: Escala de medición ordinal con 4 afirmaciones

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción laboral

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Objetivo: obtener información por medio de la encuesta.

Población: 67 trabajadores

Forma de Aplicación: Virtual

Puntuación: Escala de medición ordinal con 7 afirmaciones

Validez y confiabilidad

Validez

Sánchez (2018) aduce que la validez es una técnica que sirve para la medición con efectividad del instrumento. Se trata de que el resultado obtenido a través de la aplicación del instrumento prueba la medición de lo que realmente se quiere medir. Se recurre al juicio

de 3 expertos en los cuales se calificaron las variables en aspectos como pertinencia, relevancia y claridad, dando la validez de los instrumentos a utilizar.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue aplicada mediante una prueba piloto a 47 trabajadores teniendo en cuenta la similitud en de sus características. Se evaluó mediante el alfa de Cronbach donde se indica que, si el resultado es más cercano a la estimación 1, mayor será la consistencia del instrumento evaluado (Kerlinger, 2002). Los resultados arrojaron 0.870 para la variable de estrés laboral y un 0,954 para la variable satisfacción laboral, lo que nos indica que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad, este instrumento fue enviado de manera virtual a los trabajadores en estudio, cuyos resultados supone características de firmeza, coherencia y exactitud de los instrumentos los cuales quieren decir que están en la capacidad de obtener información congruente en el momento de la aplicación por segunda vez en condiciones muy parecidas a la inicial.

4.5. Procedimiento

Los procedimientos son una serie de operaciones o pasos con las que se desarrolla una investigación (Sánchez, 2018). Se gestionó ante Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social - Puno autorización para el recojo de datos a los trabajadores el mismo que fue autorizado para continuar con el proceso de la investigación; procediendo a la aplicación de la encuesta de manera virtual, por la pandemia por Covid-19. Información que se integró en una base de datos.

4.6. Métodos de análisis de datos

La base de datos se sometió a tratamiento de estadística descriptiva e inferencial utilizando el software SPSS 22. Los resultados de la estadística descriptiva se presentan por medio de porcentajes y frecuencias en relación a las variables de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. La estadística inferencial comparó las hipótesis, para establecer resultados

estadísticos inferenciales no paramétricas donde se determinó la relación existente entre las variables de estudio y sus dimensiones correspondientes.

4.7. Aspectos éticos

Nos señalan Yip, et ál. (2016) que los aspectos éticos como los legales son trascendentales en una investigación, relacionadas al investigador y a lo que se investiga, regulado por algunas pautas. El estudio de investigación se realizó bajo los principios éticos con el que se rige una investigación de este tipo, los datos son verídicos, se realizara el respeto de la autoría y rigor científico, los datos que brindo la muestra fueron tratados con ética, tomando en cuenta el aspecto de autorización, confidencialidad y utilidad de los resultados. Además, la investigación cumple con el punto ético de beneficencia ya que beneficiará a los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, porque se incrementará el conocimiento del estado de percepción actual sobre estrés laboral y satisfacción laboral. Para las citas y referencias se ha utilizado el estilo de redacción de la norma internacional American Psychological Association (APA).

Capítulo V

RESULTADOS

—

5. RESULTADOS

Tabla 1

Resultado general entre las variables de estudio

Detalle	Estrés laboral				Total	
	Nada	Un poco	Bastante	Mucho		
Satisfacción laboral	Bastante insatisfecho	1 1,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,5%
	Algo insatisfecho	2 3,0%	2 3,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 6,0%
	Indiferente	1 1,5%	1 1,5%	0 0,0%	0 0,0%	2 3,0%
	Algo satisfecho	10 14,9%	9 13,4%	0 0,0%	0 0,0%	19 28,4%
	Bastante satisfecho	23 34,3%	5 7,5%	0 0,0%	0 0,0%	28 41,8%
	Muy satisfecho	13 19,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 19,4%
Total	50 74,6%	17 25,4%	0 0,0%	0 0,0%	67 100,0%	

Nota. Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

En la tabla 1 se aprecia que el 74,6% de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social no perciben estrés laboral, mientras que un 25,4% señalan que sienten un poco de estrés laboral, en cuanto a la variable satisfacción laboral, los trabajadores del Programa se encuentran en un 41,8% bastante satisfechos, el 28,4% algo satisfechos, el 19,4% muy satisfechos, seguido del 6% algo insatisfechos y un 3% de trabajadores que sienten indiferencia a la satisfacción laboral y el porcentaje más bajo lo encontramos en un 1.5% de trabajadores que señalan estar bastante insatisfechos con el trabajo en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Por lo tanto, podemos decir que la mayor parte de trabajadores no sienten estrés y por lo tanto se sienten satisfechos laboralmente.

Tabla 2

Falta de apoyo organizacional y satisfacción laboral

Detalle	Falta de apoyo				Total
	Nada	Un poco	Bastante	Mucho	
Bastante insatisfecho	1 1,5%	0 0,0%	0 0	0 0	1 1,5%
Algo insatisfecho	2 3,0%	2 3,0%	0 0	0 0	4 6,0%
Indiferente	1 1,5%	1 1,5%	0 0	0 0	2 3,0%
Algo satisfecho	11 16,4%	8 11,9%	0 0	0 0	19 28,4%
Bastante satisfecho	23 34,3%	5 7,5%	0 0	0 0	28 41,8%
Muy satisfecho	12 17,9%	1 1,5%	0 0	0 0	13 19,4%
Total	50 74,6%	17 25,4%	0 0	0 0	67 100,0%

Nota. Base de datos del instrumento de medición.

Interpretación:

En la tabla 2 se aprecia que el 41,8% de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, se encuentran bastante satisfechos, el 28,4% algo satisfecho, el 19,4% muy satisfecho, el 6% algo insatisfecho, el 3% indiferente, el 1,5% bastante insatisfechos, por otro lado, el 74,6% de los trabajadores indican que no sienten que haya falta de apoyo organizacional en consecuencia se sienten satisfechos en el trabajo y el 25,4% sienten un poco de falta de apoyo.

Tabla 3

Sobrecarga laboral y la satisfacción laboral

Detalle	Sobre carga				Total
	Nada	Un poco	Bastante	Mucho	
Bastante insatisfecho	1 1,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0	1 1,5%
Algo insatisfecho	2 3,0%	1 1,5%	1 1,5%	0 0	4 6,0%
Indiferente	1 1,5%	1 1,5%	0 0,0%	0 0	2 3,0%
Algo satisfecho	8 11,9%	11 16,4%	0 0,0%	0 0	19 28,4%
Bastante satisfecho	19 28,4%	9 13,4%	0 0,0%	0 0	28 41,8%
Muy satisfecho	10 14,9%	3 4,5%	0 0,0%	0 0	13 19,4%
Total	41 61.2%	25 37.3%	1 1.5%	0 0	67 100,0%

Nota. Base de datos del instrumento de medición.

Interpretación:

En la tabla 3 se presenta los resultados sobre la sobrecarga laboral y satisfacción laboral donde el 61,2% de los trabajadores indican que no sienten sobre carga laboral, seguido de un 37,3% que indican sentir un poco de sobrecarga laboral por lo tanto el 41.8% se sienten bastante satisfechos con la sobre carga laboral y un 28,4% se encuentran algo satisfechos.

Tabla 4*Dificultad interpersonal y la satisfacción laboral*

Detalle	Dificultad interpersonal				Total
	Nada	Un poco	Bastante	Mucho	
	1	0	0	0	1

Satisfacción laboral	Bastante insatisfecho	1,5%	0,0%	0	0	1,5%
	Algo insatisfecho	3 4,5%	1 1,5%	0	0	4 6,0%
	Indiferente	2 3,0%	0 0,0%	0	0	2 3,0%
	Algo satisfecho	15 22,4%	4 6,0%	0	0	19 28,4%
	Bastante satisfecho	26 38,8%	2 3,0%	0	0	28 41,8%
	Muy satisfecho	13 19,4%	0 0,0%	0	0	13 19,4%
	Total	60 89,6%	7 10,4%	0 0	0 0	67 100,0%

Nota. Base de datos del instrumento de medición.

Interpretación:

En la tabla 4 observamos que el 89.6% de trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, no perciben ninguna dificultad interpersonal, el 10,4% perciben un poco de dificultad interpersonal y ningún trabajador siente bastante o mucha dificultad interpersonal, esto quiere decir que la mayor cantidad de trabajadores sienten satisfacción laboral ya que no perciben dificultades interpersonales en el trabajo.

Tabla 5

Falta de justicia organizacional y satisfacción laboral

Detalle	Falta de apoyo				Total
	Nada	Un poco	Bastante	Mucho	
Satisfacción laboral	1 1,5%	0 0,0%	0	0	1 1,5%

Algo insatisfecho	2 3,0%	2 3,0%	0	0	4 6,0%
Indiferente	0 0,0%	2 3,0%	0	0	2 3,0%
Algo satisfecho	11 16,4%	8 11,9%	0	0	19 28,4%
Bastante satisfecho	23 34,3%	5 7,5%	0	0	28 41,8%
Muy satisfecho	13 19,4%	0 0,0%	0	0	13 19,4%
	50	17	0	0	67
Total	74,6%	25,4%	0	0	100,0%

Nota. Base de datos del instrumento de medición.

Interpretación:

En la tabla 5 se aprecia que el 41,8% de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, se encuentran bastante satisfechos, el 28,4% algo satisfecho, el 19,4% muy satisfecho, el 6% algo insatisfecho, el 3% indiferente, el 1,5% bastante insatisfechos, por otro lado, el 74.6% de los trabajadores indican que no perciben la falta de justicia organizacional en consecuencia se sienten satisfechos en el trabajo y el 25,4% sienten que falta un poco de justicia organizacional.

Prueba de normalidad para variables

En el desarrollo del trabajo de investigación se desarrolló la prueba de normalidad que nos permitió la identificación de la distribución correspondiente a cada variable en estudio con sus dimensiones.

Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal

Tabla 6*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Falta de apoyo	,465	67	,000	,542	67	,000
Sobre Carga	,391	67	,000	,658	67	,000
Dificultad Interpersonal	,528	67	,000	,352	67	,000
Falta de Justicia	,465	67	,000	,542	67	,000
Satisfacción laboral	,248	67	,000	,850	67	,000

Interpretación:

Se utilizó la prueba de normalidad de con los datos obtenidos y el estadígrafo y se usó los datos de Kolmogorov-Smirnov ya que los datos estudiados excedían a una muestra de cincuenta elementos. En conclusión, para ambas variables como son estrés laboral y satisfacción laboral los datos que se obtuvieron no tienen una distribución normal ya que el valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, por lo tanto, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman en la prueba de hipótesis específica.

5.1. Prueba de hipótesis**Prueba de hipótesis del objetivo general**

H₀ No existe una relación significativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

H₁ Existe una relación significativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 7*Prueba de hipótesis del objetivo general*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Estrés laboral
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,382**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	67	67
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,382**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	67	67

Interpretación:

El valor de p resulto ser 0.00 el cual representa un menor nivel en la significancia que se estableció como es $\alpha = 0.05$, entonces se continúa aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados obtenidos nos conllevan a decir que existe una correlación significativa positiva entre la dimensión de estrés laboral y la variable de satisfacción laboral. En el coeficiente de Spearman se obtuvo un resultado de ,382 que nos indica la correlación de forma positiva entre las variables de estudio, en conclusión, se señala que existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho No Existe una relación significativa entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social,

H1 Existe una relación significativa entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 1

Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Falta de apoyo
-----------------	----------------------	----------------

Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,309*
	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	67	67
Falta de apoyo organizacional	Coefficiente de correlación	,309*	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	67	67

Interpretación:

El valor de p resulto ser 0.00 el cual representa un menor nivel en la significancia que se estableció como es $\alpha = 0.05$, entonces se continúa aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados obtenidos nos conllevan a decir que existe una correlación significativa positiva entre la dimensión de estrés laboral y la variable de satisfacción laboral. En el coeficiente de Spearman se obtuvo un resultado de ,309 que nos indica la correlación de forma positiva entre las variables de estudio, en conclusión, se señala que existe relación entre la falta de apoyo organizacional y la satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 No existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

H_1 Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 2

Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Sobrecarga
Coefficiente de correlación	1,000	,243*

Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)		,048
	N	67	67
Sobrecarga	Coeficiente de correlación	,243*	1,000
	Sig. (bilateral)	,048	.
	N	67	67

Interpretación:

El valor de p resulto ser 0.00 el cual representa un menor nivel en la significancia que se estableció como es $\alpha = 0.05$, entonces se continúa aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados obtenidos nos conllevan a decir que existe una correlación significativa positiva entre la dimensión de estrés laboral y la variable de satisfacción laboral. En el coeficiente de Spearman se obtuvo un resultado de ,243 que nos indica la correlación de forma positiva entre las variables de estudio, en conclusión, se señala que existe relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 No existe una relación significativa entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

H_1 Existe una relación significativa entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 3*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Dificultad interpersonal
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,233

	Sig. (bilateral)	.	,050
	N	67	67
dificultad interpersonal	Coeficiente de correlación	,233	1,000
	Sig. (bilateral)	,050	.
	N	67	67

Interpretación:

El valor de p resulto ser 0.00 el cual representa un menor nivel en la significancia que se estableció como es $\alpha = 0.05$, entonces se continúa aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados obtenidos nos conllevan a decir que existe una correlación significativa positiva entre la dimensión de estrés laboral y la variable de satisfacción laboral. En el coeficiente de Spearman se obtuvo un resultado de ,233 que nos indica la correlación de forma positiva entre las variables de estudio, en conclusión, se señala que existe relación entre la dificultad interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social

Prueba de hipótesis específica 4

H₀ No existe una relación significativa entre la falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

H₁ Existe una relación significativa entre la falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 4

Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Falta de justicia organizacional
-----------------	----------------------	----------------------------------

Satisfacción aboral	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Falta de justicia organizacional	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

Interpretación:

El valor de p resulto ser 0.00 el cual representa un menor nivel en la significancia que se estableció como es $\alpha = 0.05$, entonces se continúa aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados obtenidos nos conllevan a decir que existe una correlación significativa positiva entre la dimensión de estrés laboral y la variable de satisfacción laboral. En el coeficiente de Spearman se obtuvo un resultado de ,418 que nos indica la correlación de forma positiva entre las variables de estudio.

5.2. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados se evidencia que en el coeficiente de Spearman se dio un resultado del ,382 el cual indica la correlación de forma positiva entre las variables, entonces aceptamos la hipótesis alternativa general que establece la existencia significativa entre las dos variables como son el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Nacional PAIS. Estos resultados concuerda con lo que señala Chiang (2018) en su investigación titulada relación entre satisfacción laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción donde se encontró que si se incrementa la satisfacción laboral de acuerdo a la forma de trabajo y la autonomía, la percepción de la demanda psicológica será menor, en cuanto al control laboral este se relaciona significativamente con la satisfacción por el trabajo y a mayor percepción de las variables sobre satisfacción laboral el grado del estrés

se reduce, la hipótesis alterna es aceptada lo cual indica que si los niveles de estrés laboral son mayores el nivel de satisfacción laboral disminuye. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Al igual que la teoría de Higiene y Motivación o teoría de dos factores desarrollada por Frederick Herzberg (1954) que determino la existencia de dos factores que dan a conocer la conducta de un individuo que son el factor higiénico o llamado extrínseco (ambiente, salario, clima laboral, compañeros y comunicación) referentes a las necesidades primarias identificadas en la pirámide de Maslow que contribuyen de manera directa en el desempeño del trabajador y los factores intrínsecos o los llamados de motivación relacionados con necesidades secundarias, sociales y de autorrealización, el desarrollo de la teoría nos permite entender que los trabajadores del Programa PAIS perciben satisfacción laboral por su entorno laboral favorable.

Los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, señalan que no sienten que falte el apoyo organizacional por tanto si este indicador es manejable positivamente ellos se sentirán satisfechos, sienten que sus compañeros tienen la disposición al trabajo en grupo y se sienten con la suficiente autoridad para tomar decisiones en sus puestos de trabajo, cabe señalar que la mayoría de trabajadores laboran en campo siendo gestores institucionales quienes están a cargo de las plataformas de Servicios llamados Tambos y son quienes manejan anualmente el cronograma para el cumplimiento de metas, sienten que el desempeño laboral es tomado en cuenta por parte de la plana jerárquica es decir los monitores regionales y jefe de la unidad territorial, las asignaciones de tareas se realizan de manera anual con la articulación de diferentes instituciones con las que se trabajara en el ámbito de servicio de acuerdo a las necesidades de la población, el personal que labora en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, no percibe que se le esté asignando tareas que no correspondan al cargo en el cual se vienen desempeñando, estos resultados tienen relación con la investigación realizada por Gonzales (2020) quien desarrollo el clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019, donde la dimensión que obtuvo elevado nivel de estrés es la carencia de cohesión con un 15,3% y clima organizacional con un 17%, por otro lado aquellas dimensiones que registraron un nivel intermedio de estrés es la influencia de su líder con un 75,3% frente a la estructura organizacional con un 75,7%, se realizó también la correlación de Spearman donde se

determinó que existe la relación significativa alta entre las variables de estudio que son estrés laboral y satisfacción laboral (0.699 y $p < 0.01$), ello concuerda con el resultado de la tabla 2 donde se puede evidenciar que existe relación ya que el resultado es de ,309 donde se puede apreciar la existencia de una correlación positiva entre la dimensión y la variable de estudio.

Choque (2021) investigo los estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicios de cuidados intensivos, hospital regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019. Donde se ve que existe una relación significativa entre los estresores laborales y la afectación en el rendimiento en el personal de enfermería donde el 54,5% señala tener el desempeño muy satisfactorio en sus funciones; además que el 57.1% desarrolla satisfactoriamente el desarrollo de sus tareas y señalaron que sienten una baja afectación de los estresores laborales en el desempeño de sus tareas. Se llega también a la conclusión de que el personal femenino de UCI no tiene un desempeño laboral alto por la falta de motivación, sobrecarga de tareas, entonces se concuerda con la tabla 3 que indica hay relación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral ya que el p valor tuvo un valor de 0.00 y siendo menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se prosigue a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Podemos establecer que existe relación entre las variables y según el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un ,243 que se interpreta como la existencia de una correlación positiva entre la dimensión y la variable de estudio. Dentro de los indicadores de la dimensión de sobrecarga laboral se abordaron temas como la falta de tiempo libre en el cual la mayoría de trabajadores indica que no perciben este indicador y ello puede ser porque se establecen procedimientos a nivel del programa para el cumplimiento de tareas, las cuales tienen tiempos establecidos de cumplimiento, con ello no se haría posible que se sobrecargue las labores ya que de manera semanal se deben subir al sistema INTRANET las actividades e intervenciones que se realizan, cabe señalar que en el caso del indicador de la falta de medios y recursos en la institución, es claro que el Programa PAIS no maneja recursos directos en comparación a otros Programas Sociales del MIDIS, pero se cuenta con recursos financieros para la compra de combustible para el funcionamiento de las movilidades con las que se cuentan en cada plataforma, además se realiza la dotación de recursos tangibles como son materiales de limpieza, escritorio y recursos económicos para el mantenimiento

de la infraestructura de las Plataformas de Servicio, este aspecto lo maneja el Gestor Institucional del Tambo y en el caso del personal administrativo de planta cuentan con recursos económicos por caja chica que permite realizar las funciones que se tiene. En el tema del indicador sobre las responsabilidades y situaciones que se presentan a diario. El Programa PAIS, realiza la inducción al personal nuevo que ingresa a la Institución en las funciones que se tiene en cada puesto de trabajo, además de ser capacitados continuamente por diferentes Instituciones lo que permite se pueda manejar de mejor manera las actividades y metas que se tienen, además se cuenta con 3 monitores Regionales quienes tienen a cargo 20 plataformas de servicios Tambos que se encargan de poder realizar el acompañamiento y seguimiento técnico de situaciones que puedan ocurrir.

Los trabajadores del Programa PAIS según las encuestas no perciben conflictos interpersonales con sus superiores, compañeros de trabajo y gente fuera del sector y en un menor porcentaje perciben muy poco, el trabajo en el Programa PAIS compete altos niveles de sociabilización por ser un programa netamente articulador, lo que implica tener de preferencia buenas relaciones con representantes de otras Instituciones, además los conflictos entre compañeros no se perciben en consideración ya que la dinámica de la formación de grupos de trabajo se realizan de acuerdo a provincias teniendo como líder a un trabajador que rota anualmente con el que se debe coordinar las acciones que requieran de forma global para algunas actividades, en el indicador de las demandas del programa que no se pueden atender se observa que la mayoría de trabajadores no percibe que las funciones establecidas no puedan cumplirse ya que estas son establecidas de acuerdo al número de población que se tiene en cada ámbito de servicio de las plataformas, en el caso de los trabajadores de la parte administrativa de planta la forma en la que se labora es diferente y que ellos son los que directamente recaban la información de lo que sede central solicita y las metas de cada Gestor Institucional del Programa, cabe señalar que todos los trabajadores del Programa PAIS tienen grado superior y en la mayoría de casos cuentan con estudios de post grado lo que hace que todos estén en un nivel competitivo adecuado para el desempeño de sus funciones, ello tiene una cohesión con lo investigado por Estrada (2020) en su investigación, Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la micro red cono sur Tacna, 2019,

como resultado se aceptó la hipótesis general que señala una relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, además una correlación inversa de Pearson que halla la disponibilidad o desviación relativamente estable por el trabajo que se basa en creencias y valores que nacen de la experiencia ocupacional. La dimensión de relación interpersonal con sus pares el 58,39 % presenta un nivel medio ello concuerda con la tabla 8 del presente trabajo de investigación, donde el p obtuvo el 0.00 y siendo menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se prosigue a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Podemos establecer que existe relación entre las variables y según el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un ,233 que se interpreta como la existencia de una correlación positiva entre la dimensión y la variable de estudio.

Alanoglu (2020) en su artículo "Niveles de estilos de gestión para predecir la satisfacción laboral y el agotamiento: papel intermediario de la justicia organizacional" encontró una relación moderada positiva entre el estilo de gestión cooperativa y la justicia organizacional ($r=.60$) y la satisfacción laboral ($r=.33$). se encontró que la justicia organizacional era una variable intermediaria completa en las cooperativas, el estilo de gestión predice la satisfacción laboral, mientras que fue una variable intermediaria parcial en la predicción de la justicia emocional y no tuvo ningún papel intermediario en la predicción personal, logro y despersonalización. Por lo tanto, se encontró que la percepción de los docentes sobre la justicia organizacional será mayor en el estilo de gestión por lo tanto los niveles de placer y felicidad que los maestros reciben de su trabajo pueden aumentar y los sentimientos de fatiga y agotamiento pueden disminuir. Todo ello concuerda con la tabla 5 donde el p valor fue de 0.00 siendo este menor al nivel de significancia establecido $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se afirma que existe relación entre las variables. Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman donde se obtuvo ,418 podemos decir que existe una correlación positiva entre la dimensión y la variable de estudio. Se puede concluir la existencia de relación entre la dimensión falta de justicia organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

5.3. Conclusiones

Según los objetivos que fueron planteados en suma con el análisis de interpretación de los cuadros estadísticos de la investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones.

-El 74,6% de los de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, no perciben estrés laboral, en cuanto a la variable satisfacción laboral, los trabajadores del Programa se encuentran en un 41,8% bastante satisfechos, el 28,4% algo satisfechos.

-Se determinó que el 41,8% de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, se encuentran bastante satisfechos por otro lado el 74.6% de los trabajadores indican que no hace falta apoyo organizacional en consecuencia se sienten satisfechos en el trabajo.

-Se determinó que el 61,2% de los trabajadores indican que no sienten sobre carga laboral, seguido de un 37,3% que indican sentir un poco de sobrecarga laboral por lo tanto el 41.8% se sienten bastante satisfechos con la sobre carga laboral y un 28,4% se encuentran algo satisfechos.

-Se idéntico que el 89.6% de trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, no perciben ninguna dificultad interpersonal, el 10,4% perciben un poco de dificultad interpersonal, esto quiere decir que la mayor cantidad de trabajadores sienten satisfacción laboral ya que no perciben dificultades interpersonales en el trabajo.

-Se identificó que el 41,8% de los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, se encuentran bastante satisfechos, por otro lado, el 74.6% de los trabajadores indican que no perciben la falta de justicia organizacional en consecuencia se sienten satisfechos en el trabajo.

5.4. Recomendaciones

-Fomentar temas de investigación, valorando resultados que ayuden a sus colaboradores a mejorar sus capacidades laborales con proactividad y llegar a un elevado desenvolvimiento laboral y se logre la satisfacción laboral de un 100% de sus colaboradores.

-Realizar actividades que tengan por objetivo fortalecer el apoyo organizativo entre el equipo de trabajo y de esta manera llegar a incrementar los niveles de satisfacción laboral del 7.5% de trabajadores que se encuentran en niveles bajos de percepción de apoyo organizacional lo que ayudara a un mejor rendimiento laboral.

5.5. Referencias bibliográficas

- Aguirre, M., Gallo, A., Ibarra, A, Sánchez G. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/1688/1666>
- Akma, S., Abdul, S., Abdul, M., Mat, N. (2021). Work Stress and its Impact on Employees Psychological Strain. *Journal Homepage*, 11(8), 1466-14-71. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v11-i8/10552>
- Bateman, T. (1981). Work overload. *Busines Horizons*, 24 (5) 23-27. [https://doi.org/10.1016/S0007-6813\(81\)80022-5](https://doi.org/10.1016/S0007-6813(81)80022-5)
- Balyer, A. y Ozcán, K. (2017). Organizational climate at primary schools and its influences on teacher's job satisfaction. *Kastamonu Education Journal* 25 (5). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/348789>
- Bejarano, C.D.L, Isaza, C.L.C, Sastoque, R.S.C, Sotaquira, S.F.S. (2020). Estrés y sobrecarga laboral en trabajadores de la fundación apoyar – sede Soacha. [Tesis de Maestría, Instituto Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2212/ESTR%c3%89S%20Y%20SOBRECARGA%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20FUNDACION%20APOYAR%20SEDE%20SOACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beehr, T, Newman. J. (2006) Research on occupational stress: an unfinished enterprise. *Personnel Psychology*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00741.x>
- Buleje, S.J.L, Mora, V.J, Osorio, C. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación de investigación y desarrollo (I+D). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica – CONCYTEC Dirección de Políticas y Programas de CTI.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

Cabezas, M. E., Sandoval, J. L., Torres, S. J. Andrade, A., Arias, C., Castillo, G., Dávila, P., Guapaz, V., Haro, J., Olmedo, K., Neira, N. Moposita, W., Paredes, L., Tipanluisa, M., Vallejo, G., Zapata, E. (2019). La recreación y su relación con el estrés laboral, sedentarismo, motivación, trabajo en equipo, y psicomotricidad: desde una perspectiva documental. Revista electrónica de la Universidad de las Fuerzas Armadas

ESPE.<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21481/1/09%20La%20recreacion%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Carranco, S. P., Pando, M. M. (2019). Estrés laboral. Revista PIENSO en Latinoamérica., 2(3). <https://piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>

Chiang Vega, María Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, & Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia y Trabajo, 20 (63). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Choque, Q.M.M, López, D.S.C. (2021). Estresores Laborales y Desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11988/SEchqu%20mm%26choquumm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuno E. (2017) Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal. Revista Científica "Investigación Andina. <http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v17i1.319>

- Duran M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1).
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>
- Estrada, A. G. (2020). Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la micro red cono sur Tacna. [Tesis de Magister Scientieae, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Tacna. Perú.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4063/278_2020_estrada_aro_gp_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, S.P.N. (2019). Estrés laboral, y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016 - 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12644/Pilar_Nely_Flore%20sSalazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.
<https://doi.org/10.2307/2136617>
- Folkman, S. (2010). Stress, coping, and hope. *Psycho-Oncology*, 19, 901-908.
<https://doi.org/10.1002/pon.1836>
- Folkman, S., y Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=coping+lazarus+folkman+\(1984\)&ots=DgHViwgcPc&sig=hfFBN3_QhMoZwSGyfN-s6shoh5c#v=onepage&q=coping%20lazarus%20folkman%20\(1984\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=coping+lazarus+folkman+(1984)&ots=DgHViwgcPc&sig=hfFBN3_QhMoZwSGyfN-s6shoh5c#v=onepage&q=coping%20lazarus%20folkman%20(1984)&f=false)
- Folkman, S., y Lazarus, R. S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Ediciones Martínez Roca.
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., y Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>
- Gonzales, R. N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar

- Vallejo]. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44451/Gonzalez_RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grapegia, D., Beuren, I. y Popik, F. (2016). Percepção de justiça na avaliação de desempenho e satisfação do trabalho [Percepción de justicia en la evaluación y satisfacción del trabajo]. *Enfoque: Reflexão contábil* 35(3) p.14
<https://doi.org/10.4025/enfoque.v35i3.28333>
- Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuanchomendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., & Silva Siu, D. R. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265.
<https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513. DOI: <https://scihub.se/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Hassard, J., Cox, T. (2015). "Work-related stress: Nature and management: networking knowledge. https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management
- Herzberg, F. (1954) *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91.
http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S., Hosseini, A. (2017) The impact of job stress and job satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*.8(1), 67-71.
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- Jara, Z.Z.I, Haro, G.M.F. (2018). Estudio de la satisfacción laboral en los niveles jerárquicos en un Sector Público de Salud., *Universidad Espíritu Santo*, 2 (26).
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2960/1/JARA%20Z%20c3%9a%20c3%91GA%20ZOILA%20y%20HARO%20GRANDA%20MARIO.pdf>

- Jemilohun, V.G., Babalola, E.G., Nkire, N.L. (2019). "Effect of stress on employee productivity in the Nigerian insurance industry": *International Journal of Advanced Academic Research*, 5 (11). <https://www.ijaar.org/articles/Volume5-Number11/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v5n11-nov19-p12.pdf>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Leka S, Griffiths A, Cox T. (S/F) La Organización del trabajo y Estrés. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lizama, N. (2021) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/#:~:text=Durante%20este%20segundo%20confinamiento%20en,estr%C3%A1g%20puede%20verse%20en%20incremento.&text=Los%20resultados%20del%20estudio%20reflejan,generado%20en%20ellos%20depresi%C3%B3n%20laboral>.
- López, M. L., Campos, A. J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 9(1). <https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>
- Lopez, P, Fachelli, R.S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Creative Commons*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- March, J. & Simon, H. (1958). *Organizations*. New York: Wiley
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de la empresa*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Medina, O. M. E. (2019). Estrés laboral y apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3261/T030_072580

- 62_M%20MEDINA%20OROSCO%2c%20MARIA%20ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A, Ramírez, J. (2020). Aprendiendo metodología de la investigación. Grupo Compas.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- OIT. (1994). Factores psicosociales en el trabajo. Oficina internacional del trabajo ginebra.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OIT. (2016). Estrés laboral. Oficina internacional del trabajo Ginebra.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Omar, A. (2006). Justicia Organizacional, Individualismo – Colectivismo y Estrés Laboral. *Psicología y Salud*, 207 (217). <https://www.redalyc.org/pdf/291/29116210.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2019) Salud mental en el lugar de trabajo.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14151:10-de-octubre-dia-mundial-de-la-salud-mental-2017-salud-mental-en-el-trabajo&Itemid=42050&lang=es
- Ortiz, G. A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y como combatirlo. *Revista de Psicología.*, 15 (1-19). [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Ponce Q. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la universidad nacional del altiplano. [Tesis de Magister Scientieae, Universidad Nacional del Altiplano]. Puno. Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13320/Lucas_Ponce_Quispe.p%20odf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, L. M., & Lawler, E. E. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological Bulletin*, 64(1), 23–51.
<https://doi.org/10.1037/h0022166>
- Portero S. (2019, 26 DE FEBRERO). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias [Tesis de Doctorado, Universidad de Córdoba]. Córdoba].

- <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rezaee, A., Khoshsima, H., Behtash, E., Sarani, A. (2019). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed method. *Journal Cogent Education. Teacher education & development* <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1613007>
- Salazar, B. C., Martin, R. M., Muñoz, J. Y. (2018). Creencias Organizacionales, satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de Educación Superior. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales.* 34 (87). https://www.researchgate.net/publication/330117600_Creencias_organizaciones_satisfaccion_laboral_y_sindrome_burnout_en_docentes_de_Educacion_Superior
- Sánchez, C.H, Reyes, R.C, Mejía, S.K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. ©Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, F.C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. [Tesis de Maestría, Universidad Abierta Interamericana]. Argentina. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Theorell, T., & Karasek, R. (2014). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life.* New York. Administrative Science Quarterly.
- Unanue, W., Gómez, M., Cortez, D., Oyanedel, J. Mendiburo, A. (2017). Revisiting the Link between Job Satisfaction and Life Satisfaction: The Role of Basic Psychological Needs. *National Center for Biotechnology Information*, 8(680). doi: 10.3389/fpsyg.2017.00680
- Vásquez, M. (2007, 12 de octubre). Estrés laboral. El portal de la salud. <https://www.elportaldelasalud.com/estres-laboral/>
- Vigo, S. E. (2016). Grado de Satisfacción laboral de los Docentes de la facultad de ciencias administrativas de la universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revistas de investigacion UNMSM.* 3 (13-21). file:///C:/Users/usuario/Downloads/44017.pdf

- Warman, M., Maarif, M., Sukamawati, A., Affandi, J., Mangundjava, L. (2022). The Role of Organizational Justice and Job Rotation in Job Satisfaction and Work Attitudes: An Exploratory Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 9(5), 0531-0539. <https://koreascience.kr/article/JAKO202215060090987.pdf>
- Yip, C., Reena Han, N. L., & Leong Sng, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 684-688. <https://doi.org/doi: 10.4103/0019-5049.190627>

5.6. Anexos

Anexo 1. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIOS SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL

El presente cuestionario fue elaborado para obtener datos reales sobre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) de la Unidad Territorial de Puno. Por tal motivo sus respuestas son muy importantes para esta investigación. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

INFORMACION SOCIOECONOMICA

1. Edad del trabajador: años
2. Antigüedad en el trabajo: años meses
3. Sexo del trabajador: Masculino Femenino
4. Estado civil:
Soltero (a) Casado (a) Viudo (a)
Divorciado (a) Conviviente
5. Tiene hijos: Si No
6. Estudios de mayor nivel que haya logrado completar

- Título Tecnico Estudio de post grado sin grado academico
 Bachiller Estudio de post grado con grado academico
 Título Profesional

7. Situación laboral:

CAS Orden se Servicio

8. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, dentro de su Institución.

Directivo Administrativo (administrativo, asistente, monitor)
 Gestor Institucional

ESTRÉS LABORAL

9. A continuación, hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representasus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

0	1	2	3
Nada	Un poco	Bastante	Mucho

1	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)	0	1	2	3
2	Conflictos interpersonales con sus colegas	0	1	2	3
3	Sobrecarga de tareas	0	1	2	3
4	Falta de medios y recursos en la institución	0	1	2	3
5	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución	0	1	2	3
6	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno	0	1	2	3
7	Excesivo número de empleados a cargo	0	1	2	3
8	Demandas del programa que no se pueden atender	0	1	2	3
9	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo	0	1	2	3
10	Escasa autoridad para tomar decisiones	0	1	2	3
11	Sentir que nadie se compromete con su trabajo	0	1	2	3
12	Demandas del jefe que no se pueden atender	0	1	2	3
13	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser Recompensado	0	1	2	3
14	Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo	0	1	2	3

15	Sentir que se desperdician su capacitación y sus Habilidades	0	1	2	3
16	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda Demasiado	0	1	2	3
17	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga	0	1	2	3
18	Demasiada competitividad	0	1	2	3
19	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus Superiores	0	1	2	3
20	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	0	1	2	3
21	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	0	1	2	3
22	Asignación de tareas que no corresponden	0	1	2	3
23	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la Organización	0	1	2	3
24	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	0	1	2	3

SATISFACCION LABORAL

10. Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Marque con un círculo la opción con la que más se sienta identificado (a).

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
4	El salario que usted recibe	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción que le ofrece la institución	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy

Estrés y satisfacción laboral: estudio realizado dentro de un programa del estado

		1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus supervisores	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7

Anexo 2. Juicio de expertos y fiabilidad de alfa de Cronbach

Juicio de Expertos

Experto validador		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr.	Soncco Silva Yssac L.	SI	SI	SI	APLICABLE
Dr.	Coloma Paxi Alejandro	SI	SI	SI	APLICABLE
Dr.	Alvarado Mamani Ulises	SI	SI	SI	APLICABLE

Nivel de fiabilidad del alfa de Cronbach

Variables	Numero de items	Alfa de Cronbach
Estrés laboral	24	,870
Satisfacción laboral	23	,954

Nota. Elaboración del autor.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estudio realizado dentro de un Programa del Estado



Autores:

Yssac Leonardo Soncco Silva

Gobierno Regional de Puno - Perú

leonardos.soncco@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6072-4022>

Liz Jaqueline Medina Ccama

Programa Nacional PAIS - Perú

lmedina@pais.gob.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2748-2583>

ISBN 978-628-96479-5-2