



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una
Institución Educativa pública de Abancay, Apurímac –
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Blanco Contreras, Yoady (orcid.org/0000-0002-9342-4448)

ASESOR:

Dr. Alegre Bravo, Alberto Agustín (orcid.org/0000-0001-6331-6094)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A todas las personas que forman parte del estudio de manera directa e indirecta, a mi familia, por su apoyo incondicional y a todas las personas que estuvieron presentes brindando su apoyo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida y a mi familia por su comprensión y su amor incondicional y a todas las personas que apoyaron en la realización de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Estadístico descriptivo de estrés laboral	22
Tabla 2.	Estadístico descriptivo de satisfacción laboral	24
Tabla 3.	Matriz de correlación entre variables de estudio	25
Tabla 4.	Niveles de estrés laboral	28
Tabla 5.	Niveles en las dimensiones de estrés laboral	29
Tabla 6.	Niveles de satisfacción laboral	30
Tabla 7.	Niveles en las dimensiones de Satisfacción Laboral	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay – Apurímac 2022. Respecto a la metodología, es de tipo básico, de un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 49 docentes de una Institución Educativa pública de Abancay, Apurímac, fueron evaluados a través de dos instrumentos de recolección de datos: El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado por Berrocal y Farfán (2021), nombrado, cuestionario de estrés laboral en docentes y el Test de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruiz y Zavaleta (2013). Los resultados evidenciaron una correlación significativa y negativa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral ($r_s = -0.488$; $p < 0.001$), despersonalización y satisfacción laboral obtuvieron una correlación significativa y negativa ($r_s = -0.655$; $p < 0.001$), realización personal en el trabajo y satisfacción laboral obtuvo una correlación significativa y directa ($r_s = 0.536$; $p < 0.001$) y estrés laboral y satisfacción laboral ($r_s = -0.624$; $p < 0.001$). Por lo tanto, se concluyó la existencia de una correlación inversamente proporcional, es decir, mayores niveles de estrés laboral, menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, docentes.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in teachers of a public educational institution in Abancay - Apurímac 2022. Regarding the methodology, it is of a basic type, with a quantitative approach and correlational descriptive level, of cross-sectional non-experimental design. The sample consisted of 49 teachers from a public Educational Institution in Abancay, Apurímac, they were evaluated through two data collection instruments: The Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire, adapted by Berrocal and Farfán (2021), named, questionnaire on work stress in teachers and the Job Satisfaction Test SL-ARG by Ruiz and Zavaleta (2013). The results showed a significant and negative correlation between emotional exhaustion and job satisfaction ($r_s = -0.488$; $p < 0.001$), depersonalization and job satisfaction obtained a significant and negative correlation ($r_s = -0.655$; $p < 0.001$), personal accomplishment in the work and job satisfaction obtained a significant and direct correlation ($r_s = 0.536$; $p < 0.001$) and job stress and job satisfaction ($r_s = -0.624$; $p < 0.001$). Therefore, the existence of an inversely proportional correlation was concluded, that is, higher levels of work stress, lower levels of job satisfaction and vice versa.

Keywords: Work stress, job satisfaction, teacher

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, ha estado cobrando relevancia notable el estrés, sobre todo en el espacio laboral a nivel mundial, a razón de que la misma influye en el desempeño que tienen los miembros de una organización, empresa o institución, los cuales requieren personas que cumplan con las expectativas del puesto laboral. El incumplimiento de dichas expectativas propuestas ocasiona problemas tanto en el centro de labor como en el trabajador, afectando su rendimiento laboral y la misma repercutiendo en la persona a nivel fisiológico y psicológico.

Ante tal situación, el Portal de Negocios ESAN (2021) menciona que los trabajadores expuestos a un estrés incontrolable experimentan depresión, ansiedad y dolencias físicas, lo que les hace perder su capacidad de concentración en el trabajo. Esto conduce a errores que pueden afectar la productividad. Según Compare Camp, el bajo rendimiento de los empleados bajo estrés reduce su productividad en un 41 %.

Debido a las grandes consecuencias que encontraban origen en el estrés, se hace presente la OMS en el año 2016, reconociendo el estrés laboral como una enfermedad, como trastorno emocional ligado al ámbito laboral, debido a las pruebas obtenidas en evaluaciones realizadas en distintos países, donde el 45% de españoles sufre de estrés y esta es ocasionado por su trabajo (OMS 2016).

Un estudio de la International Business Report (IBR, 2020), da a conocer una serie de datos de los países donde el estrés laboral afecta a su población, siendo el primer país China, mostrando un 76% de estrés, seguido de México con una cantidad de 74%, seguido por Turquía con la presencia de 72% de estrés en su población, Vietnam con un 72% y Grecia con un 68%.

En el Perú, en la Encuesta Nacional de Instituciones de Gestión Pública (ENDO) que se realizó en Lima Metropolitana, se observó que los docentes presentaron un 64% estrés, siendo mayor la incidencia en las mujeres. MINEDU (2020).

De esta manera, poniendo énfasis en la labor de docentes en las instituciones educativas puede llegar a generar niveles elevados de estrés afectando a la comunidad educativa, incrementándose cada día más, si bien es cierto, el brote epidémico del coronavirus (COVID-19) y los cambios que están surgiendo en el sistema educativo como consecuencia de la pandemia, obligó a las instituciones educativas del Perú implementar la modalidad virtual para poder continuar con el trabajo en casa.

El Ministerio de Educación (MINEDU, 2020), en el Perú, se anunció la noticia de que el inicio de clases durante el 2020 sería bajo la modalidad a distancia en todo el territorio, tanto en instituciones educativas como empresas y organizaciones que laboran en el país. La implementación de la modalidad virtual no estuvo al alcance de todos los estudiantes y docentes, los cuales requerían nuevas herramientas digitales y capacitación en la misma, con estas nuevas exigencias del sector educativo. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), mencionaron que los elementos de la corporación educativa, constituida por los maestros, alumnos y los señores padres de familia llegaron a experimentar niveles altos de estrés, y con él sector educativo presentando problemáticas sociales, como el incremento de pobreza que repercute en la educación de los niños y el mismo sistema educativo, teniendo en cuenta las consecuencias negativas de la pandemia en el área educativa, el incremento de estrés en el sector educativo fue inevitable.

A inicios del año escolar 2022 el máximo ente de educación en el Perú, el Ministerio de Educación, comunicó el retorno a las labores académicas en la modalidad presencial, siendo de fecha para el 28 de marzo, seguidamente dio a conocer las normativas para el adecuado retorno a clases presenciales y semipresenciales, priorizando la salud de los educandos, maestros y maestras, directivos, administrativos y otras personas que integran la comunidad educativa (MINEDU 2022). El cambio de la modalidad virtual a la modalidad presencial y semipresencial no significa que se extingan los estímulos estresores o situaciones de estrés, al alternar las estrategias de enseñanza de una modalidad a otra no es el trabajo habitual que un docente solía realizar, encontrando dificultades y limitaciones en ambas modalidades, sobre todo buscando estrategias para manejar

ambas modalidades y llevarlas a cabo ,agregando los problemas que se generan dentro de la comunidad educativa, en los salones de clase y plataformas virtuales, genera estrés en el docente, de esta manera se ocasiona una insatisfacción laboral por parte de los docentes, llegando a desmotivarse y disminuyendo sus ánimos ante su labor.

De esta manera Cooper (1983) expone una serie de consecuencias del estrés, las cuales serían el incremento de la tensión muscular, sentimiento de insatisfacción, desgaste físico y bloqueo mental, incremento irritabilidad, presencia de ansiedad, agotamiento y desconfianza de sí mismo (como se citó en Blanco, 2003). Años después Burke y Richardson (1991) describieron unos cuantos eventos estresores inmersos en el trabajo, sobrepasar las horas de trabajo o realizar horas extra que son exigidas al trabajador y problemas personal como familiares que son ocasionados por el campo laboral; todas estas consecuencias están presentes, tanto signos y síntomas como situaciones de estrés. Agregando los estresores generados por la pandemia y modalidades de enseñanza es casi imposible negar la ausencia de estrés en la mayoría de los maestros y las maestras del contexto en estudio. En el contexto en estudio se ha lidiado con pérdidas de vidas de compañeros de trabajo dentro de la institución educativa, así como también familiares de los estudiantes, como consecuencia de la pandemia y se continua lidiando con las limitaciones que presentan los estudiantes y docentes para adaptarse tanto a clases virtuales como presenciales, siendo el factor económico que se ha visto afecto por la pandemia uno de los principales estresores para el docente, estudiantes y padres de familia, obtener herramientas digitales para las clases fue un problema, adquirir un uniforme, materiales escolares y libros es un golpe a la economía de las familias, ocasionando la inasistencia de estudiantes a sus instituciones educativas e incrementando la preocupación y estrés de sus docentes (Banco Interamericano de Desarrollo, BID, 2022).

Para Andresen, et al. (2007), quienes se enfocaron en estudios de investigación en torno a las experiencias laborales, dieron cuenta que es una fase emocional, capaz de generar en el individuo satisfacción y placer resultante de su labor en su centro de trabajo y para llegar a este estado el trabajador tiene que

satisfacer ciertas condiciones personales en el trabajo. Teniendo en cuenta los estímulos y eventos estresores a los que día a día se exponen y experimentan los docentes, no se podría garantizar su satisfacción laboral.

En base a la previa información expuesta, la pregunta de investigación, se planteó de la siguiente manera, ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Pública de Abancay, 2022?

Proporcionar una mejor comprensión es la intención del presente estudio, de esta manera aportar conocimiento respecto al estrés laboral y satisfacción laboral, centrándose en la relación y población. A nivel metodológico, el estudio es de tipo básico, nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. De la misma manera, los instrumentos se adaptan a la problemática. Por lo tanto, los resultados obtenidos podrán ser utilizados para futuras investigaciones, a nivel social, esta investigación brindara distintas alternativas que permitan reducir los niveles de estrés laboral de docentes en distintas Instituciones Educativas e incrementar la satisfacción laboral con la intención de mejorar su labor y facilitar el cumplimiento de sus metas y objetivos. A su vez, los resultados se utilizarán en beneficio de las instituciones educativas pertenecientes a la ciudad de Abancay, generando posibles soluciones a problemas del sector educativo, donde el objetivo es proporcionar estrategias para la intervención a nivel preventivo de reducir los índices de estrés, por consiguiente, promover estrategias para alcanzar el propósito de la satisfacción laboral.

Tras lo expuesto, como objetivo general se propone: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, 2022. Asimismo se plantean los siguientes objetivos específicos, los cuales se presentan a continuación: a) Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, 2022; b) Identificar la relación entre la despersonalización y las dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, 2022 y c) Identificar la relación

entre la realización personal en el trabajo y las dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, 2022.

Por lo tanto, la hipótesis general, bajo una secuencia de lógica, es la siguiente: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022, y se considera de igual manera las hipótesis específicas, mencionadas a continuación: a) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022; b) Existe relación significativa entre la despersonalización y las dimensiones de satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022 y c) Existe relación significativa entre realización personal en el trabajo y las dimensiones de la satisfacción laboral en docentes de un centro educativo público de Abancay 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se consideran los antecedentes nacionales e internacionales y teorías relacionadas a las variables de estudio.

De acuerdo a Mostacero y Francesqui (2021) en su investigación, posiciona la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de maestros y maestras como objetivo. Se utilizó un diseño no experimental, mientras que el tipo fue transversal y correlacional. Se consideró una muestra de 332 participantes. Se utilizó la Adaptación de la escala de satisfacción laboral (ESL-VD), la versión para docentes y la de escala de estrés laboral de la OIT-OMS respectivamente adaptado. Es así como se evidencia una relación significativa negativa de ambas variables, por consiguiente, se concluye que, entre más se cumplan los requerimientos será el estrés generado dentro del trabajo.

Ortiz (2021), en su investigación, propone establecer una relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los maestros. Es de tipo aplicada, cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 76 docentes. Se usó el cuestionario de estrés laboral para educadores y la escala de satisfacción laboral. Se halló que el 75% de los colaboradores presentan un mínimo de estrés laboral, el 25% presentan un nivel regulado, en satisfacción laboral casi 58% obtuvieron niveles altos, a diferencia del 19,7% que presentaron un nivel moderado, el 2,6% presentaron escasos niveles y finalmente el 1,3% presento un nivel bajo. De esta manera se concluye una relación significativa y una relación directa entre estrés y satisfacción laboral en educadores.

Gonzales (2020) en el estudio que realizó estableció el objetivo de hallar la relación de clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote. La metodología empleada es de tipo aplicada, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra quedó compuesta por 300 educadores, asimismo se usó el Test denominado clima laboral CL-RG, Escala de estrés laboral OIT-OMS y Test de satisfacción laboral SL-ARG, llegando a resultados que señalan la relación directa y significativa entre las

siguientes variables: estrés laboral y clima laboral, satisfacción laboral y clima laboral de igual manera en estrés laboral y satisfacción laboral.

Chalco y Robles (2019), en su estudio: Satisfacción Laboral en docentes de medicina de una universidad, con el objetivo de hallar la relación entre la retribución económica, el número de horas laborales y reconocimiento con la satisfacción laboral en docentes. Se utilizó un método de estudio observacional, descriptivo de diseño correlacional, se contó con la muestra conformada por 60 docentes. Según los resultados se encontró que el 55% de docentes era contratados mientras que el 45% restante, eran docentes no nombrados y no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, indicando que no están satisfechos con la remuneración que reciben, concluyendo así con la inexistencia de vinculación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral.

Zuasnabar (2018), realizó la investigación: Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas de nivel secundario de la provincia de Huancayo. Planteó como objetivo de estudio, establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de educadores. Se optó por el uso de un diseño descriptivo correlacional, 221 docentes conformaron la muestra y se usó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de satisfacción Laboral (SL-SPC), siendo los hallazgos de vinculación inversa y significativa del estrés laboral y satisfacción laboral, en tal sentido se concluye que, si se presentan niveles elevados de estrés laboral, la satisfacción laboral presentara bajos niveles.

De acuerdo a la revisión de literatura especializada del ámbito internacional, se revisó a Avendaño, Luna y Rueda (2021), con su trabajo: Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos, el objetivo fue estudiar en torno a la variable satisfacción laboral en educadores de un Centro de Educación. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva, participaron 58 educadores que conformaron la muestra en la investigación. Como instrumento se usó un cuestionario elaborado con 33 ítems. Por lo que se expone que los ejercicios de los educadores se centran en la satisfacción laboral, a causa del cambio de instrucción de lo presencial a una instrucción de carácter digital.

Campiño y Muñoz (2020), en su investigación titulada: Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública, teniendo como objetivo, hallar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral. El estudio es cuantitativo descriptivo. La muestra se compone 32 docentes. Para la recopilación de data, se usó la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG y el cuestionario de evaluación estrés laboral. Los resultados mostraron una correlación entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral es muy bajo y por ende esta no es estadísticamente significativa, una alta insatisfacción laboral por parte de los docentes y estrés de niveles elevados y bajos, debiéndose a una muestra no muy significativa.

Corral e Hidalgo (2020) en su investigación: Influencia del estrés laboral en docentes de colegios particulares católicos, con el propósito de medir la incidencia del estrés en docentes de centros educativos privados de régimen católico y determinar los elementos afiliados al síndrome de Burnout, usando un modelo de estudio cualitativo descriptivo, se trabajó con 102 docentes, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indicaban una débil influencia por parte del estrés laboral en los docentes, en ese sentido, el investigador afirma, que prevalece una influencia mínima del estrés laboral en los educadores.

Párraga y Escobar (2020), en su investigación: Estrés laboral en maestros de un centro educativo primario por la modificación de formato de estudio presencial a digital, propone identificar las consecuencias en los docentes que pasaron de modalidad de asistencia física a modalidad virtual respecto a su salud mental, la metodología de estudio fue de carácter cuantitativo con perspectiva correlacional, donde se contó con la colaboración de 20 profesores, el instrumento fue el test: cuestionario de problemas psicosomáticos Hock y la escala de satisfacción laboral de Warr. Presentando resultados donde el 90% de docentes presentan síntomas de estrés en el trabajo en diferentes niveles.

Cladellas, Castelló y Parrado (2018), en su estudio: Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual, realizó

el análisis de las consecuencias de la posición contractual de los docentes del nivel universitario. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo cuasi-experimental. La muestra estuvo conformada por 145 profesores. Se utilizó el cuestionario ISTAS21, en idioma castellano, de la autoría de Copenhague. Los resultados indican que los docentes de tiempo completo con contrato de trabajo temporal presentan peores condiciones físicas y psíquicas, aunque son el sector mayormente joven, presentan ciertos síntomas de niveles mayores de estrés y niveles bajos de satisfacción laboral, en contraste con los docentes de régimen laboral a tiempo completo.

Prosiguiendo con la investigación, en relación al estrés laboral, se apoya en el modelo de esfuerzo y recompensa, propuesta por Siegrist (1996), quien menciona que el estrés laboral se produce cuando se realiza un alto esfuerzo por parte de los trabajadores y no reciben recompensas en proporción a su esfuerzo, afectando la autoestima y su eficacia. El estrés laboral es definido como un estado disonante que amenaza la estabilidad mental (Chrousos y Gold, 1992), por parte de Bruce McEwen, (2000), considera como una amenaza al estrés laboral o advertencia al organismo.

En ese mismo sentido la OMS, 2007, explica que el estrés está constituido por un repertorio de un conjunto de actitudes con capacidad de influencia en el actuar del individuo, como una alerta biológica natural que se activa ante cualquier cambio o alteración que el organismo reconozca como una posible amenaza. Por su parte, Lazarus y Folkman (1984), define el estrés, de tal manera que la interrelación del entorno y el sujeto, donde se hace uso de recursos personales para poder afrontar la situación de estrés, mientras que Anbazhagan et al. (2013), realiza una definición más detallada acerca del estrés, establecida por Tobías Schafer, quien argumenta que el estrés vendría a ser la respuesta adaptativa y moderada por las diferencias personales que cada uno tiene, por otra parte, Parker y Decotiis (1983), mencionan que el estrés laboral se genera en el contexto de que los requisitos del empleo no coinciden con el conjunto de habilidad o recursos del trabajador, ocasionando malestar físico, mental y emocional.

Se identifican tres fases en la respuesta al estrés, la fase de alarma, donde el individuo entra en un estado de alerta y se reacciona de manera automática e instintiva antes un peligro detectado (Neidhardt et al, 1989), la segunda fase de resistencia, que se caracteriza por la prolongación de la fase de alarma, el organismo al mantener la fase de alarma empieza a adaptarse a los estímulos estresores (Selye, 1935). La última fase es la de agotamiento, que se inicia cuando el estrés ha superado la fase de resistencia del individuo, sometiendo la capacidad de resistencia a nivel físico y psicológico (Selye, 1935), mientras que Mc. Mutual (2017), da a conocer dos tipos de estrés: eustrés, es un estado de alerta adecuado y óptimo para que el individuo pueda afrontar y superar actividades diarias que requieran cierto grado de alerta y respuestas inmediata y el distrés que es un estado de alerta excesivo que llega a perjudicar la salud del individuo a nivel psicológico y fisiológico.

En cuanto al estrés laboral, López et al. (2012) la define como las actitudes de los trabajadores como respuesta a las expectativas que demanda el puesto laboral que no coincidan con las capacidades y habilidades laborales del trabajador, por otro lado, Tello et al. (2019), atribuye gran importancia al estrés laboral, ya que esta conllevaría a un riesgo psicosocial, que desestabilizaría de manera negativa el área personal e interpersonal. Por tanto, el estrés laboral, es representada por todas las respuestas que el organismo presenta en diferentes situaciones estresantes (Patlán, 2019).

Maslach y Jackson (1997) explica las dimensiones del estrés laboral, siendo estas el cansancio emocional, esta dimensión como un acrecentamiento del deterioro emocional, es decir, la persona empieza a experimentar agotamiento psíquico, la despersonalización, esta dimensión, se muestra en consecuencia de la primera dimensión, ocasionando un conjunto de comportamientos y pensamientos que afectan de manera negativa al individuo y la falta de autorrealización personal, llevándose a cabo la disminución en la capacidad de interpretación interna y de percibir de manera positiva a uno mismo en un entorno laboral.

El modelo teórico de Siegrist (1996) de esfuerzo-recompensa, explica el estrés laboral y su impacto en la salud a través del control de las personas sobre su futuro, o, recompensa a largo plazo. Los factores que presenta este modelo teórico es el riesgo de ser despedido, la inestabilidad del contrato, los cambios bruscos en el trabajo, la falta de expectativas y la falta de consistencia en el trabajo. Las recompensas a largo plazo estarían determinadas por la estima, control de estatus y el salario, mientras que el alto esfuerzo, derivan de factores extrínsecos como las demandas y obligaciones del trabajo o intrínsecas, impulsadas por una alta motivación o un deficiente afrontamiento al estrés.

Acerca de la segunda variable de la investigación, se apoya en la teoría de Herzberg, denominada la teoría de los dos factores, donde se menciona que los factores que crean la insatisfacción de los empleados son de una naturaleza muy diferente a los factores que crean la satisfacción. De acuerdo a Andresen et al. (2007), respecto a la satisfacción laboral, la definieron como un estado del organismo regido por la emoción. Hannoun (2011), también contribuyó definiendo la satisfacción laboral como postura que el trabajador adopta del lugar donde se desenvuelve laboralmente, por otro lado, Locke (1976), define satisfacción laboral a manera de experiencia placentera, producto de la estimación de su propia ocupación o experiencias laborales, coincidiendo con Wasaf y Muhammad (2021), para quienes la satisfacción laboral vendría a ser los sentimientos de una persona hacia su trabajo, sean positivos o negativos.

Según Thahier et al. (2014), destacan la importancia de la motivación como factor importante para lograr la satisfacción laboral, afirman que motivar a los trabajadores es importante porque la motivación de cada miembro de la organización se convierte en su voluntad para trabajar eficazmente. Por otra parte, Leal et al. (1999) da a conocer una serie factores que podría ocasionar la insatisfacción laboral, siendo el salario, el vínculo que tiene con sus superiores y la cohesión con sus compañeros de trabajo, mientras que García. (2005) identifico elementos q perjudican o favorecen la satisfacción laboral: salud, seguridad en el trabajo, relaciones humanas sanas, formación y desarrollo profesional y personal y el factor económico, posteriormente fue agregando más factores. Mientras tanto

McBride (2002), priorizan la importancia de la satisfacción laboral, sustentando que ante todo es una responsabilidad primordial de las organizaciones públicas y privadas.

Las dimensiones propuestas para la variable satisfacción laboral propuestas por Ruiz, Ruiz y Zavaleta (2013) son: Puesto de trabajo: viene a ser la apreciación que tiene el trabajador en cuanto a su labor dentro del trabajo, condiciones de trabajo: grado de satisfacción en relación a la disposición de la empresa u organización de proporcionar equipos, ambientes de trabajo, materiales y mobiliarios para permitir el trabajo adecuado, relaciones humanas: este es el grado en el que se establecen las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, supervisión: disposición de los superiores para ayudar, motivar, influir en el desempeño laboral de sus trabajadores, promoción y capacitación: grado en que se ofrece oportunidades de ascenso y capacitación, de esta manera mejorar su eficiencia en el trabajo, comunicación: transmisión de información y comunicación asertiva entre los trabajadores que promueva y mejore su trabajo y remuneración y beneficios sociales: grado de aceptación respecto al salario y los beneficios laborales que ofrece la organización.

Según la teoría de Herzberg, denominada la teoría de los dos factores, menciona que la satisfacción o insatisfacción laboral se debe a la influencia de sus actividades laborales y que actitudes genera en el trabajador. Los primeros factores establecidos por Herzberg son los factores intrínsecos y motivadores, los factores intrínsecos más relevantes son el logro y autorrealización, trabajo estimulante, responsabilidad y reconocimiento.

Por otro lado, se tiene a los factores extrínsecos o higiénicos, que hacen referencia al área administrativa, donde la falta de estos factores, muchas veces ocasionan la insatisfacción en el trabajador, como las políticas de la empresa u organización, relaciones que se tiene con los compañeros de trabajo, el salario y los beneficios que brindan la organización, el ambiente físico, la seguridad que ofrece la organización, la supervisión y el crecimiento, madurez y consolidación del trabajador como profesional en su campo laboral (Mora y Fernández, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo básica, de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2010), también se le conoce como investigación pura o básica, porque conservan su realidad en base a principios y es la que realiza conocimientos y teorías.

3.1.2 Diseño de investigación

En el presente estudio de investigación se utilizó un diseño no experimental, dado que las variables son expuestas en su forma natural, lo que permitió el análisis de las variables sin ser sometidas a la manipulación o ser variadas de forma intencional. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.149).

Por consiguiente, el presente trabajo se fundamenta en un diseño no experimental, descriptivo correlacional, además de corte transversal, ya que recolectaron datos e información en un contexto de estudio y por única vez.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés Laboral

Definición conceptual: Maslach y Jackson (1981), argumentan que el estrés laboral sería la prolongación de un estado de estrés en el ámbito laboral, una manifestación psicológica perjudicial para el individuo, que se genera de las exigencias laborales, producto de una relación conflictiva entre el trabajador y su trabajo.

Definición operacional: Se hará uso del cuestionario de Estrés Laboral dirigido a docentes, adaptado por Berrocal y Farfán (2021), conformado por tres dimensiones y 22 ítems.

Indicadores

- **Agotamiento emocional:** es el deterioro emocional, es decir, la persona empieza a experimentar agotamiento psíquico, el cual impide la comprensión de los sentimientos, tanto de otras personas como de uno mismo, esta dimensión está integrada por los ítems: 1; 2; 3; 6; 8; 13; 14; 16 y 20.
- **Despersonalización:** se muestra en consecuencia del cansancio emocional, ocasionando un conjunto de comportamientos y pensamientos que afectan de manera negativa al individuo, esta dimensión está integrada por los ítems: 5, 10, 11, 15, 22.
- **Realización personal en el trabajo:** es la disminución en la capacidad de interpretación interna y de percibir de manera positiva a uno mismo en un entorno laboral, esta dimensión está integrada por los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: De acuerdo a Ruiz y Zavaleta (2013), la satisfacción laboral se define en relación a la actitud del personal de trabajo producto de su entorno laboral y dirigida a la misma.

Definición operacional: Ruiz y Zavaleta (2013), desarrollaron el Test de satisfacción laboral SL-ARG, con propósito de medir la postura del trabajador hacia su lugar de trabajo, está conformada por siete factores y distribuidas en 43 ítems.

Indicadores

- **Condiciones de trabajo,** grado de satisfacción de parte del trabajador hacia su empresa u organización de proporcionar equipos, ambientes de trabajo, materiales y mobiliarios para permitir el trabajo adecuado, esta dimensión está compuesta por los ítems: 1; 8; 15; 22; 29; 36; 41.
- **Remuneración y beneficios sociales,** grado de aceptación en relación al salario y las ganancias laborales que ofrece la organización, esta dimensión está compuesta por los ítems: 2; 9; 16; 23; 30; 42.

- Supervisión, disposición de los superiores para ayudar, motivar, influir en el desempeño laboral de sus trabajadores, esta dimensión está compuesta por los ítems: 3; 10; 17; 24; 31; 37.
- Relaciones humanas, este es el grado en relación a las buenas relaciones entre compañeros de trabajo. esta dimensión está compuesta por los ítems: 4; 11; 18; 25; 32; 38.
- Promoción y capacitación, grado en que se ofrece oportunidades de ascenso y capacitación, de esta manera mejorar su eficiencia en el trabajo esta dimensión está compuesta por los ítems: 5; 12; 19; 26; 33; 39; 43.
- Comunicación, transmisión de información y comunicación asertiva entre los trabajadores que promueva y mejore su trabajo, esta dimensión está compuesta por los ítems: 6; 13; 20; 27; 34; 40.
- Puesto de trabajo, viene a ser la apreciación que tiene el trabajador en cuanto a su labor dentro del trabajo, esta dimensión está compuesta por los ítems: 7; 14; 21; 28; 35.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Acorde a López (2018), vendría a ser el total de colaboradores que comparten entre si alguna característica de importancia para la investigación, por lo que, en la investigación, la población se constituyó por 49 docentes de un centro educativo de nivel secundario de Abancay Apurímac 2022.

Características de inclusión

- Docentes pertenecientes a la I.E. de estudio de investigación.
- Docentes que acepten de manera voluntaria participar en el estudio de investigación.

Características de exclusión

- Docentes que no pertenecen a la I.E. de estudio de investigación.

- Docentes que no acepten ser parte del estudio de investigación.

3.3.2 Muestra

López (2018), explica que, si la muestra está conformada por un grupo pequeño inferior a 100 o igual, es recomendable considerar a toda la población como muestra, de tal manera que, en la presente investigación, se consideró el 100% de trabajadores del centro educativo, es decir se contó con la cooperación de los 49 trabajadores del Centro Educativa de nivel secundario de la ciudad de Abancay, Apurímac 2022.

La distribución de la muestra se realizó en base al directorio de la plana docentes en el centro educativo de estudio, el cual estuvo conformada por 02 directivos, 38 docentes, 2 auxiliares de educación, 2 técnicos y 5 auxiliares.

Debido a que la muestra es pequeña, cabe la posibilidad de mayor imprecisión en los resultados, por lo que si se alcanza una significancia alta se explicaría por una mayor amplitud de intervalos.

3.3.3 Muestreo

Al ser muestra censal, no hubo muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizó como técnica la encuesta, orientada a la muestra de estudio.

Instrumento de evaluación de Estrés Laboral

En cuanto al instrumento de recolección de datos acerca del Estrés laboral, se hizo uso del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Christina Maslach en 1977, posteriormente adaptado por Berrocal y Farfán en el 2021 para un ámbito educativo y para docentes, denominado Cuestionario de Estrés Laboral en Docentes, con el objetivo de evaluar el estrés laboral en docentes.

Ficha Técnica del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Nombre del instrumento original: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Autor(a): Christina Maslach.

Nombre del instrumento adaptado: Cuestionario de estrés laboral en docentes.

Autoras:

- Emily Pilar Berrocal López
- Heidy Luz Angel Farfán Montesinos

Año: 2021.

Objetivo del estudio: Evaluar el estrés laboral en docentes.

Administración: Individual/Colectiva.

Duración: 15 minutos.

Muestra: Docentes.

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal en el trabajo

Escala valorativa:

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

Valides del instrumento

El instrumento estuvo validado por 4 expertos, quienes evaluaron la consistencia del instrumento, concluyendo que existe factibilidad para el proceso de aplicación.

- Mg. Marlene Alejandra Starke Moscoso
- Mg. Erika Fabiola Wagner Rosado
- Mg. Julio Cesar Huamán Cahua
- Mg. José Carlos Cornejo de Carpio.

Confiabilidad

La fijación de la fiabilidad del instrumento de evaluación fue mediante el procedimiento de consistencia de Alfa de Cronbach, obteniendo 0.888, indicando fiabilidad del instrumento, al acercarse el resultado a 1 el resultado.

Para el presente estudio se calculó la confiabilidad estrés laboral para docentes, donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.92 y asimismo para sus dimensiones: Agotamiento emocional con 0.80, despersonalización con 0.90 y realización personal en el trabajo con 0.88.

Instrumento de evaluación de Satisfacción Laboral

En cuanto a la segunda variable, Satisfacción laboral, se aplicó el Test de satisfacción laboral SL-ARG, elaborado por Ruiz y Zavaleta en el 2013 en el Perú, conformada por 43 ítems y 7 dimensiones: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios sociales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y como ultima dimensión, el puesto de trabajo.

Ficha Técnica del Test de Satisfacción Laboral SL-ARG

Nombre: Test de Satisfacción Laboral SL-ARG

Origen: Perú

Autores:

- Alex Ruiz G.
- María Zavaleta F.
- Percy Ruiz G.

Año: 2013

Administración: Individual/Colectiva

Tiempo de administración: 25 minutos

Factores:

- Condiciones de trabajo
- Remuneración y beneficios sociales,
- Supervisión
- relaciones humanas
- promoción y capacitación

- comunicación
- puesto de trabajo

Puntuación: Calificación manual y sistematizada.

Aplicación: Trabajadores de organizaciones públicas y privadas.

Valides del instrumento

Urrutia (2014), sostiene que el propósito es establecer una medición del concepto y se relaciona con las dimensiones relativas a sus ítems, se puede afirmar la validez de un instrumento. El instrumento de evaluación fue validado bajo criterio de cinco jueces especialistas en el área, en cuanto al instrumentos de satisfacción laboral, da cuenta la validez ítems-test, haciendo uso del estadístico Pearson, donde los ítems presentaron correlación significativa ($p < 0,01$).

Confiabilidad

La presente investigación se evaluó mediante el índice de alfa de Cronbach, facilitando la calidad inexpugnable del instrumento. El resultado señala que entre más se acerque a 1, más elevado será la consistencia, donde la satisfacción laboral consiguió un índice de 0,878.

En el presente estudio se calculó la confiabilidad de satisfacción laboral, donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.90 y asimismo para sus dimensiones: condiciones de trabajo 0.77, remuneración 0.69, supervisión 0.67, relaciones humanas 0.71, promoción y capacitación 0.60, comunicación 0.70 y puesto de trabajo 0.59.

3.5 Procedimientos

Se procedió a recopilar información en distintas fuentes, provenientes de artículos, libros y trabajos de investigación que contengan las variables planteadas en el presente estudio, en base a esta se prosiguió a realizar la formulación del problema, objetivos e hipótesis, en ese sentido se identificó la población, de igual

manera la muestra. Seguidamente se coordinó con los directivos del centro educativo de Abancay para solicitar los permisos para aplicar los cuestionarios.

De igual manera se petitionó una autorización para realizar la aplicación de las pruebas a sus respectivos autores, una vez aceptada la solicitud de aplicación de pruebas se creó la encuesta con la herramienta formulario de google, para realizar la aplicación de encuestas de manera virtual.

Una vez obtenido los resultados, se realizó una base de datos, seguidamente se hizo uso del estadístico Jamovi 2.3.16.0 para el procesamiento de datos, el mismo que permitió el análisis de datos y posteriormente se realizó la interpretación de los resultados con los datos obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Después de completar la recopilación de datos como resultado de la aplicación de los instrumentos, se usó el programa Microsoft Excel, donde se vaciaron los datos y revisó cada conjunto de datos.

Posteriormente se procesaron los datos con la ayuda del programa estadístico JAMOMI 2.3.16.0 para la obtención de resultados, donde se inició hallando la confiabilidad de las variables y dimensiones propuestas, obteniendo valores confiables al ser superiores a 0.70, continuando con la prueba de normalidad Shapiro-Wilk donde se identificó una distribución no normal, por lo que se usó el análisis de correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Ñaupas et al. (2018), resaltan el gran valor del cumplimiento de los aspectos éticos que la universidad exige para el desarrollo de una investigación, teniendo en cuenta lo anterior se realizó la presente investigación considerando las líneas de investigación que propone la Universidad César Vallejo, igualmente se mantuvo la confidencialidad de los datos recolectados y fueron usados únicamente para la presente investigación. Se solicitó el permiso de puesta en marcha de los

instrumentos de recolección de datos a sus respectivos autores y al momento de aplicar los instrumentos de recolección de data se efectuará previo el consentimiento de carácter informado.

IV. RESULTADOS

Prosiguiendo, se muestran los resultados hallados en la presente investigación.

Tabla 1

Estadístico descriptivo de estrés laboral

Variables	α	M	DE	g_1	g_2	W	p
Agotamiento emocional	0.80	18.7	7.08	0.80	1.36	0.94	0.022
Despersonalización	0.90	3.57	6.15	1.70	1.51	0.63	< .001
Realización personal en el trabajo	0.88	38.3	7.70	-1.18	0.79	0.87	< .001
Estrés laboral	0.92	42.8	17.9	1.03	0.15	0.87	< .001

Fuente: Base de datos JAMOV I 2.3.16.0

α : Valor de confiabilidad de Alfa de Cronbach

M : Media

DE : Desviación estándar

g_1 : Asimetría

g_2 : Curtosis

W : Shapiro-Wilk

p : Significancia estadística

En la tabla 1 se muestra la confiabilidad de la variable estrés laboral y sus dimensiones, donde agotamiento emocional presenta una confiabilidad de alfa de Cronbach de (α) 0.80, despersonalización (α) 0.90, realización personal en el trabajo (α) 0.88 y estrés laboral (α) 0.92, de igual manera se presentan los estadísticos descriptivos calculados de la variable estrés laboral y sus dimensiones, en agotamiento emocional se evidenció una media (M) de 18.7 y una desviación estándar (DE) de 7.08, en despersonalización (M) 3.57 y (DE) 6.15, en realización

personal en el trabajo (M) 38.3 y (DE) 7.70 y en la variable estrés laboral (M) 42.8 y (DE) 17.9. Según el cálculo estadístico de Shapiro-Wilk (W) y su respectiva significancia estadística de ($p < 0.05$) en cada uno de ellos, la distribución de datos no presenta distribución normal, por lo que se hizo uso del estadístico no paramétrico Spearman (r_s) para el cálculo de correlaciones necesarias para la confirmación de hipótesis.

Tabla 2

Estadístico descriptivo de satisfacción laboral

Variables	α	M	DE	g_1	g_2	W	p
Condiciones de trabajo	0.77	24.04	2.87	-0.33	0.29	0.95	0.058
Remuneración	0.69	14.67	1.95	-1.13	1.09	0.88	<.001
Supervisión	0.67	19.69	2.81	-0.03	0.92	0.94	0.023
Relaciones humanas	0.71	22.94	2.9	-0.29	0.46	0.97	0.349
Promoción y capacitación	0.60	20.39	2.49	0.36	1.19	0.96	0.163
Comunicación	0.70	23.84	2.28	-0.40	0.91	0.93	0.009
Puesto de trabajo	0.59	16.29	1.84	-0.37	0.29	0.94	0.031
Satisfacción Laboral	0.90	142.98	12.32	-0.30	0.70	0.96	0.185

Fuente: Base de datos JAMOV I 2.3.16.0

En la tabla 2, se muestra la confiabilidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, donde condiciones de trabajo presenta una confiabilidad de alfa de Cronbach (α) de 0.77, en remuneración (α) 0.69, en supervisión (α) 0.67, en relaciones humanas (α) 0.71, en promoción y capacitación (α) 0.60, en comunicación (α) 0.70, en puesto de trabajo (α) 0.59 y en la variable satisfacción laboral (α) 0.90, donde no todas las dimensiones obtuvieron un nivel de confiabilidad aceptable, al obtener un alfa de Cronbach inferior a 0.70, así mismo, las dimensiones remuneración, supervisión, comunicación y puesto de trabajo, no presentan una distribución normal ($p < 0.05$), no obstante, las dimensiones condiciones de trabajo, relaciones humanas, promoción y capacitación y la variable satisfacción laboral, presentan una distribución normal ($p > 0.05$), de esta manera se consideró el estadístico no paramétrico Spearman (r_s) para el cálculo de correlaciones necesarias para la comprobación de hipótesis planteadas en el presente estudio.

Tabla 3

Matriz de correlación entre variables de estudio

Satisfacción laboral	Estrés Laboral			
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal en el trabajo	Estrés laboral
Condiciones de trabajo	-0.6***	-0.716***	0.661***	-0.744***
Remuneración	-0.438**	-0.558***	0.536***	-0.594***
Supervisión	0.046	0.143	-0.142	.074
Relaciones humanas	-0.359*	-0.558***	0.46***	-0.509***
Promoción y capacitación	-0.095	0.047	0.011	-0.033
Comunicación	-0.45**	-0.562***	0.434**	-0.524***
Puesto de trabajo	-0.419**	-0.743***	0.447**	-0.531***
Satisfacción laboral	-0.488***	-0.655***	0.536***	-0.624***

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 3 se presentan las correlaciones realizadas con el estadístico no paramétrico Spearman (r_s) entre ambas variables y sus dimensiones, de esta manera se identificaron correlaciones negativas y estadísticamente significativas entre la dimensión Agotamiento emocional y las dimensiones condiciones de trabajo ($r_s = -0.6$; $p < 0.001$), mostrando una correlación alta, de acuerdo a la clasificación de índices y valores para la interpretación de los tamaños del efecto de Hopkins (1997), con remuneración se obtuvo una correlación moderada ($r_s = -0.438$; $p < 0.01$), con relaciones humanas una correlación moderada ($r_s = -0.359$; p

< 0.05), con comunicación una correlación moderada ($r_s = -0.45$; $p < 0.01$), con puesto de trabajo una correlación moderada ($r_s = -0.419$; $p < 0.01$) y con la variable satisfacción laboral una correlación moderada ($r_s = -0.488$; $p < 0.001$), de igual manera se presentaron correlaciones negativas y estadísticamente significativas entre la dimensión despersonalización con las dimensiones condiciones de trabajo con una correlación muy alta ($r_s = -0.716$; $p < 0.001$), con remuneración una correlación alta ($r_s = -0.558$; $p < 0.001$), con relaciones humanas una correlación alta ($r_s = -0.558$, $p < 0.001$), con comunicación una correlación alta ($r_s = -0.562$; $p < 0.001$), con puesto de trabajo una correlación muy alta ($r_s = -0.743$; $p < 0.001$) y con la variable satisfacción laboral una correlación alta ($r_s = -0.655$; $p < 0.001$), mientras que con la dimensión realización personal en el trabajo, se identificaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas con la dimensión condiciones de trabajo con una correlación alta ($r_s = 0.661$; $p < 0.001$), con remuneración una correlación alta ($r_s = 0.536$; $p < 0.001$), con relaciones humanas una correlación moderada ($r_s = 0.46$; $p < 0.001$), con comunicación una correlación moderada ($r_s = 0.434$; $p < 0.01$), con puesto de trabajo una correlación moderada ($r_s = 0.447$; $p < 0.01$) y con la variable satisfacción laboral una correlación alta ($r_s = 0.536$; $p < 0.001$), finalmente, con la variable estrés laboral, se identificaron correlaciones negativas y estadísticamente significativas con las dimensiones condiciones de trabajo una correlación muy alta ($r_s = -0.744$; $p < 0.001$), con remuneración una correlación alta ($r_s = -0.594$; $p < 0.001$), con relaciones humanas una correlación alta ($r_s = -0.509$; $p < 0.001$), con comunicación una correlación alta ($r_s = -0.524$; $p < 0.001$), con puesto de trabajo una correlación alta ($r_s = -0.531$; $p < 0.001$) y con la variables satisfacción laboral una correlación alta ($r_s = -0.624$; $p < 0.001$).

Por otro lado, las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo y la variable estrés laboral presentaron correlaciones estadísticamente no significativas con las dimensiones supervisión ($r_s = 0.046$) ($r_s = 0.143$) ($r_s = -0.142$) ($r_s = 0.074$) y promoción y capacitación ($r_s = -0.095$) ($r_s = 0.047$) ($r_s = -0.011$) ($r_s = -0.033$).

Por lo tanto, con los resultados obtenidos, se aceptan las hipótesis propuestas, corroborando de esta manera a la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral

Niveles	<i>f</i>	%
Bajo	17	34.7
Medio	23	46.9
Alto	9	18.4

Fuente: Base de datos JAMOV I 2.3.16.0

En la tabla 4 se presentan los niveles de la variable estrés laboral, donde se identificó que el 46.9% de docentes se encuentra en un nivel medio, 34.7 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 18.4 en un nivel alto.

Tabla 5

Niveles en las dimensiones de estrés laboral

Niveles	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal en el trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	31	63.3	38	77.6	9	18.4
Medio	12	24.5	2	4.1	13	26.5
Alto	6	12.2	9	18.4	27	55.1

Fuente: Base de datos JAMOV I 2.3.16.0

En la tabla 5 se presentan los niveles en las dimensiones de estrés laboral, donde se observa que en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización predominan los niveles bajos con 63.3% y 77.6%, contando con características positivas para su trabajo tales como la motivación, estado físico y mental saludables, con buena memoria, sin dificultades en el pensamiento y perciben la realidad adecuadamente, mientras que en la dimensión de realización personal en el trabajo predomina el nivel alto con un 55.1%, siendo este un nivel favorable para los docentes donde se alcanzan intereses personales, esperanzas, objetivos y desarrollando su potencial laboral en el sector que el trabajador haya elegido.

Tabla 6

Niveles de satisfacción laboral

Niveles	<i>f</i>	%
Alta insatisfacción	10	20.4
Parcial insatisfacción	27	55.1
Regular	12	24.5

Fuente: Base de datos JAMOV I 2.3.16.0

En la tabla 6 se presentan los niveles de la variable Satisfacción Laboral, donde se identificó que el 55.1% de participantes se encuentran en el nivel de parcial insatisfacción laboral, un 24.5% se encuentra en el nivel regular y el 20.4% en el nivel alta insatisfacción labora, mientras que en los niveles parcial y alta satisfacción laboral un 0%.

Tabla 7

Niveles en las dimensiones de Satisfacción Laboral

Niveles	Condiciones de trabajo		Remuneración		Supervisión		Relaciones humanas		Promoción y capacitación		Comunicación		Puesto de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta insatisfacción	10	20.4	49	100	17	34.7	7	14.3	35	71.4	4	8.2	25	51.0
Parcial insatisfacción	27	55.1	0	0.0	26	53.1	22	44.9	13	26.5	11	22.4	19	38.8
Regular	12	24.5	0	0.0	5	10.2	15	30.6	1	2.0	30	61.2	5	10.2
Parcial satisfacción	0	0	0	0.0	1	2.0	4	8.2	0	0.0	3	6.1	0	0.0
Alta satisfacción	0	0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0

Fuente: Base de datos JAMOV 2.3.16.0

Finalmente, en la tabla 7 se encuentran los niveles de las dimensiones de Satisfacción Laboral, predominando en la dimensión condiciones de trabajo el nivel parcial insatisfacción laboral con el 55.1%, donde ligeramente no se encuentran complacidos con los bienes y materiales adecuados para su trabajo, en remuneración el nivel alta insatisfacción laboral con el 100%, estando en desacuerdo con su salario mensual, en supervisión el nivel parcial insatisfacción laboral con el 53.1%, estando ligeramente inconformes con la orientación y apoyo de superiores, en relaciones humanas el nivel parcial insatisfacción laboral con el 44.9%, indicando que podrían mejorarse las relaciones laborales, en promoción y capacitación el nivel de alta insatisfacción laboral con el 71.4%, ya que en el área educativa las posibilidades de ascenso son pocas y las capacitaciones son de poco interés, en comunicación el nivel de regular con el 61.2%, donde la transmisión de información y comunicación no es positiva ni negativa y en puesto de trabajo predomina el nivel alta insatisfacción laboral con el 51%, donde la valoración hacia su trabajo es escasa.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio, tuvo como objetivo de investigación, hallar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay, Apurímac. El regreso a clases en las modalidades presencial y semipresencial, han originado diversos cambios en el área educativa en el ámbito regional y nacional. En ese sentido tanto docentes como estudiantes, se han visto obligados a adaptarse a los cambios que conllevan el retorno a la presencialidad y semipresencialidad.

De acuerdo a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación, las Instituciones Educativas, tienen la obligación de cumplir a cabalidad, por tal se generan alteraciones en la modalidad educativa tradicional, ocasionando diversas perturbaciones en la salud mental de los docentes, generando estrés laboral, afectando de manera negativa factores importantes como el comportamiento y desempeño en el trabajo y por consecuencia presentan insatisfacción laboral (Porto, 2017).

Tras procesar las encuestas se obtuvieron las correlaciones entre las variables propuestas en la presente investigación, siendo el resultado: existe correlación significativa entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, por lo tanto, se acepta totalmente la hipótesis general y específicas.

Los resultados evidenciaron que el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, obtuvieron un ($r_s = -0.488$; $p < 0.001$), siendo una relación negativa, asimismo la despersonalización y la satisfacción laboral obtuvieron un ($r_s = -0.655$; $p < 0.001$), siendo una relación negativa y realización personal en el trabajo y satisfacción laboral obtuvieron un ($r_s = 0.536$; $p < 0.001$), mostrando una relación positiva, en tal sentido, estos resultados muestran una relación estadísticamente significativa, siendo una relación inversamente proporcional, es decir, a mayores niveles de estrés laboral, menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa, lo cual no cumple para la relación entre la realización personal en el

trabajo y la satisfacción laboral, cuya relación es directa, sin embargo, es estadísticamente significativa.

Estos resultados, coinciden con los resultados obtenidos por Zuasnabar (2018), quien, en su artículo científico, mencionó que sus hallazgos son de vinculación inversa, concluyendo que, si se presentan niveles elevados de estrés laboral, la satisfacción laboral presentara bajos niveles. En ese sentido, el hallazgo del presente trabajo se encuentra en consonancia con las conclusiones de Zuasnabar.

Así mismo, Mostacero y Francesqui (2021), en su trabajo de tesis de licenciatura, que tuvo por objetivo hallar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, sus resultados demostraron que existe una relación significativa negativa entre ambas variables con un ($r_s = - .272$; $p > 0.05$) en una muestra de docentes peruanos, mencionando, que si existe poca capacidad de organización laboral, esta afectará directamente al estrés o a la satisfacción laboral, que de acuerdo a Mora y Fernández (2021) dan importancia a los factores extrínsecos como la organización, importantes para establecer una buena satisfacción laboral, de esta manera, los resultados de esta investigación coinciden con la presente investigación en cuanto al déficit de organización en perspectiva institucional.

Por otro lado, Ortiz (2021), en el contexto peruano, con su trabajo de tesis de licenciatura sobre estrés laboral y satisfacción laboral en docentes, concluyó que existe relación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.506 , lo cual indica que es una correlación negativa moderada. Los resultados de Ortiz conectan con los resultados de la investigación, por ende, el estrés laboral merma la satisfacción laboral.

De igual manera coinciden con los resultados de Cladellas (2018), quien llegó a resultados similares, obteniendo una correlación significativa e inversa y destacando una característica de su muestra, que los docentes con contrato en el régimen temporal y los más jóvenes fueron quienes obtuvieron niveles de estrés más elevado, ocasionado en ellos desgaste físico y mental, lo cual representa un

posible riesgo para la persona que se expresan en signos y síntomas de acuerdo a Bruce McEwen (2000). Adicionalmente se destaca que situaciones de incertidumbre en el ámbito laboral ocasionan estrés, siendo el caso de los docentes con contrato de no continuidad.

Sin embargo, a diferencia del presente trabajo, que tuvo una relación negativa, en el trabajo de investigación de Gonzales (2020), acerca del clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral, los resultados obtenidos en cuanto a estrés laboral y satisfacción laboral, indicaron que existe una relación directa altamente significativa ($r_s = 0.699$ y $p < 0.01$) al igual que con cada una de las dimensiones de satisfacción laboral, presentando ($p = 0.000$ y $p < 0.01$ en cada caso).

Por otro parte, Avendaño, Luna y Rueda (2021) en su trabajo de investigación, acerca de la satisfacción laboral, sustentan que la satisfacción laboral en docentes, se ha visto afectada principalmente debido al cambio de la modalidad de enseñanza presencial a la modalidad virtual, donde el proceso de adaptación ha generado estrés laboral, por no encontrarse preparados para el desempeño de competencias tecnológicas, ni contar con los recursos técnicos materiales que garantice la calidad de enseñanza, concluyendo que la satisfacción laboral se relaciona con puntos subjetivos acerca de las condiciones laborales, destacando el interés, la autonomía y las oportunidades de promoción profesional, estando de acuerdo con las conclusiones de Párraga y Escobar (2020), quien se enfocó en el estrés laboral en relación a los cambios de modalidad de enseñanza.

Acotando, Chalco y Robles (2019), mencionan que la satisfacción laboral se puede ver afectada tanto por factores extrínsecos como intrínsecos, dado que sus resultados en su trabajo de investigación, evidenciaron una afectación a la satisfacción laboral debido a la remuneración y reconocimiento recibido. Lo mencionado es un factor de la especificidad del contexto de estudio.

Sin embargo, las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo y la variable estrés laboral no presentaron correlaciones estadísticamente significativas, así como, Campiño y Muñoz (2020), que en sus resultados obtuvieron altos niveles de insatisfacción laboral, así como también niveles altos y bajos de estrés laboral y correlaciones no muy significativas,

indicando que pueda deberse a una muestra no muy significativa y que los resultados podrán variar por las características propias de la muestra y de igual manera Corral e Hidalgo (2020), en su trabajo de investigación, llegaron a los resultados de una relación no significativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral, indicando que se presentan niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal normales, dando importancia a que cada escuela tiene su propia realidad, por lo que los resultados podrían variar en distintos contextos.

En ese sentido en las investigaciones arriba mencionados, se hace énfasis a las especificidades de los contextos y cómo intervienen en los hallazgos, siendo que el elemento situacional, influye y en los resultados.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una correlación negativa moderada con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.488 entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral, indicando una relación inversamente proporcional, es decir, a mayores niveles de agotamiento emocional, menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

SEGUNDA: Existe una correlación negativa alta, debido al coeficiente de correlación de Spearman de -0.655 entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral, indicando una relación inversamente proporcional, es decir, a mayores niveles de despersonalización, menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

TERCERA: Existe una correlación positiva alta al presentar un coeficiente de correlación de Spearman de 0.536 entre la dimensión realización personal en el trabajo y la variable satisfacción laboral, evidenciando una relación directa, es decir, a mayores niveles de realización personal en el trabajo, mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

CUARTA: Existe una correlación negativa alta, debido al coeficiente de correlación de Spearman de -0.624 entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, indicando una relación inversamente proporcional, es decir, a mayores niveles de estrés laboral, menores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Implementar talleres y actividades sobre la prevención y manejo del estrés en el plan anual de trabajo de la institución educativa, dirigido tanto a la plana docente como directivos y personal administrativo, promoviendo un entorno laboral saludable, incrementando la participación, así como también involucrando e integrando a cada uno de los miembros de la institución Educativa.

SEGUNDA: Se sugiere organizar actividades dinámicas y lúdicas entre docentes, para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la comunicación entre ellos, incluyendo a la plana administrativa, directivos y auxiliares.

TERCERA: Se sugiere a los docentes, integrar a su metodología de enseñanza actividades en beneficio a la recreación y entretenimiento, haciendo su labora más dinámica, con la intención de prevenir el estrés laboral.

CUARTA: Al encargado del departamento de psicología de la institución, se sugiere realizar evaluaciones periódicas a los docentes, para descartar e identificar casos de estrés laboral, los cuales necesitaran de seguimiento así también como actividades para combatir el estrés.

QUINTA: Teniendo en cuenta los niveles de estrés y satisfacción labora en docentes en el presente estudio, para posteriores investigaciones, se sugieren optar por el tipo de investigación experimental, debido a que se requieren soluciones a la problemática existente en la Institución Educativa.

REFERENCIAS

- Anbazhagan, A. et al. (2013) work stress of hotel industry employees in puducherry. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 2(5). 2319-2836. https://www.researchgate.net/publication/267137853_WORK_STRESS_OF_HOTEL_INDUSTRY_EMPLOYEES_IN_PUDUCHERRY
- Andresen, M. et al. (2007) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Consultado el 11 de junio de 2022. <https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Andresen, M. et al. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *J Labor Res* 28, 714–734 (2007). <https://doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5>
- Avendaño, W. Luna, H. y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5), 190-201. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36439/39091>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2022). *Consecuencias de la pandemia sobre la asistencia escolar*. Consultado el 1 de julio del 2022. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/cuales-seran-las-consecuencias-de-la-pandemia-sobre-la-asistencia-escolar/>
- Berrocal, E. y Farfán, H. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Psicología Humana, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1132/3/Haidy%20Luz%20Angel%20Farfan%20Montesinos.pdf>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
- Burke, R. Y Richardson, A. (1991). Stress in the Community. *Stress Medicine*, 7, 79-86.

- Campiño, A. y Muñoz, V. (2020). *Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira*. Universidad Católica de Pereira. [Tesis para optar el título profesional de Psicología Humana, Universidad Católica de Pereira]. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6278/4/DDMPSI308.pdf>
- Chalco, L. y Robles, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 3 (3), 123-126. <https://www.redalyc.org/journal/6357/635767696005/635767696005.pdf>
- Chrousos, G. & Gold, P. (1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders. *Journal American Medical Association*, 267 (9), 1244-1252.
- Cladellas, R. Castelló, A. y Parrado, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista Salud Publica*, 20 (1), 53-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n1/0124-0064-rsap-20-01-00053.pdf>
- Corral, H. e Hidalgo, A. (2020). Influencia del estrés laboral en docentes de colegios particulares católicos. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede, Manabí. *Digital Publisher*, 5 (5), 180-190. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/333/520
- García, J. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*, 20 (4), 279-288.
- Gonzales, N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44451/González_RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de Tesis de licenciatura*. [Tesis para optar licenciatura en administración, Universidad Nacional De Cuyo].

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Metodología de la Investigación. 6.^a ed. Mc Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, Fernández, & Baptista (2010). Metodología de la investigación 5.^a ed. Mc Graw Hill.

https://www.academia.edu/25455344/Metodología_de_la_investigación_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_

Hopkins (1997), Reporting and Interpreting Effect Size in Quantitative Agricultural Education Research. *Journal of Agricultural Education*, 52 (1), 132-142.

<https://www.jae-online.org/attachments/article/1536/52.1.132.Kotrlik.pdf>

International Business Report (IBR). (2020). *¿Cuáles son los países con mayor estrés laboral?*. Consultado el 18 de junio de 2022.

<https://www.cero35.com/noticias/view/172/paises-estres-laboral#:~:text=De%20acuerdo%20a%20un%20estudio,Turquía%20con%2072%25>

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL). (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Consultado el 06 de julio de 2022.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). (2017). *Los países del mundo en los que se trabaja más*. Consultado el 17 de junio de

2022. <https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>

Lazarus y Folkman (1984). Estrés Laboral, *Hidrogénesis* 8 (2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf>

Leal et al. (1999). The patient's perspective. Reflections on past, present, and future in the chronic illness experience. *National Library of Medicine*, 15 (1), 179-

86.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10203458/>

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M.D. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 4 (6), 1297-1343.

Lofquist, LL. & Dawis, R. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis, EE.UU.: The University of Minnesota Press.

López, L. et al. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3 (2), 280-288.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4164138>

López, P. (2018). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Maslach C, Jackson SE (1981). The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav*, 2(2), 99-113

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). MBI. Manual del Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial. Madrid: Tea Ediciones.

Mc. Mutual (2017). *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*.
<https://fddocuments.es/document/stop-al-estres-como-gestionar-el-estres-laboral.html?page=1>

McBride (2002). *Positive Psychology, What Is Job Satisfaction and Why Is It Important?*. Consultado el 21 de junio del 2022.
<https://positivepsychology.com/job-satisfaction/>

Ministerio de Educación (MINEDU). (2020). *Minedu oficializa el inicio del año escolar a distancia a partir del 6 de abril*. Consultado el 05 de julio de 2022.
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/111743-minedu-oficializa-el-inicio-del-ano-escolar-a-distancia-a-partir-del-6-de-abril>

Ministerio de Educación (2020) ENDO http://escale.minedu.gob.pe/uee/-/document_library_display/GMv7/view/6981285/47702?_110_INSTANCE_GMv7_redirect=http%3A%2F%2Fescale.minedu.gob.p

- e%2Fuee%2F-
%2Fdocument_library_display%2FGMv7%2Fview%2F6981285
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2022). *Ministro de Educación: el 28 de marzo sería la fecha probable para el retorno a clases presenciales*. Consultado el 05 de julio de 2022. <https://elperuano.pe/noticia/137084-ministro-de-educacion-el-28-de-marzo-seria-la-fecha-probable-para-el-retorno-a-clases-presenciales>
- Mora, D. y Fernández, N. (2021). *Satisfacción laboral en docentes de la I.E. 51003 Rosario Cusco – 2021*. [Tesis para optar título profesional de Psicología Humana, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1520/3/Delsey%20Mora%20Ccahuantico.docx.pdf>
- Mostacero, R. y Francesqui, M. (2019), *Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular*. [Tesis para optar título profesional de Psicología Humana, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4543/Ruth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Ñaupas, H. et al. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 5.^a ed, Ed. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Organización Mundial de la Salud (18 de junio de 2022). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Organización Mundial de la Salud (24 de junio de 2022). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por*

cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares.
<https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo#:~:text=Las%20jornadas%20laborales%20prolongadas%20provocaron,superior%20a%20la%20de%202000.>

Organización Mundial de la Salud. (18 de junio de 2022). *Estrés y burnout*.
<https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organización%20Mundial%20de%20la,biológico%20necesario%20para%20la%20supervivencia.>

Ortiz, G. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en docentes de la institución educativa “nuestra señora del Carmen” del distrito de Ilave, Puno – 2021*. [Tesis para optar título profesional de Psicología Humana, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1471/1/Giovana%20Paula%20Ortiz%20Mamani.pdf>

Parker, D. & Decotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32 (2), 160-177.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507383901459>

Párraga, K. y Escobar, G. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual, *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4 (7), 142-155.
[.https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/74/162](https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/74/162)

Patlán, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud uninorte*, 35 (1), 156-184.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Portal de negocios ESAN (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral?*. Consultado el 12 de julio de 2022. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial#:~:text=Los%20empleados%20que%20son%20sometidos,que%20pueden%20afectar%20la%20productividad.>

- Porto, S. (2017). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. [Tesis para optar título profesional de Psicología, Universidad Tecnológica de Bolívar].
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Ruiz Gómez, A. y Zavaleta Flores, M. (2013). Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Chimbote. Perú.
- Ruiz y Zavaleta (2013) Test de satisfacción laboral SL-ARG. Nuevo Chimbote, Perú
- Selye, H. (1935). Psicología ambiental. El modelo de Selye. Consultado el 07 de junio de 2022.
http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Tello, H. et al. (2019). Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. [Tesis para optar especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo, Universidad ECCI, Bogotá].
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2262/Trabajo%20de%200grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thahier. R, Ridjal. S, Risani. F (2014). The Influence of Leadership Style And Motivation Upon Employee Performance In The Provincial Secretary Office Of West Sulawesi. *International Journal of Academic Research*, 6 (1). January, 2014.
- Wasaf, I. & Muhammad, J. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. Hindawi, Education Research International.
<https://downloads.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495.pdf>
- Zuasnabar, E. (2018). *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*. [Tesis para optar el título profesional de Psicología Humana, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4890/1/INV_FHU_501_TE_Zuasnabar_Condor_2018.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la tesis: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE ABANCAY 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS Y DATOS	ASPECTOS ÉTICOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Enfoque: cualitativo Nivel: Descriptivo Tipo de investigación: transversal Diseño: correlacional	Técnica de recolección de datos Cuestionario de Estrés Laboral para Docentes. Escala de satisfacción laboral SL-ARG	Población y muestra 49 docentes de una institución educativa de Abancay.	Se solicitará el permiso a la institución para la toma de los instrumentos
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS				

ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022? • ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022? • ¿Cuál es la relación entre la falta de 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022. • Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022. • Identificar la relación entre la realización personal en el trabajo y la 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022. • Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública de Abancay 2022. • Existe relación significativa entre la realización

realización
personal en el
trabajo y la
satisfacción
laboral en
docentes de
una institución
educativa
pública de
Abancay
2022?

satisfacción
laboral en
docentes de
una institución
educativa
pública de
Abancay 2022.

personal en el
trabajo y la
satisfacción
laboral en
docentes de
una institución
educativa
pública de
Abancay 2022.

Anexo 2: Matriz de Operalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
V1: Estrés laboral	El estrés es la reacción que tienen los trabajadores para responder a las presiones y demandas a nivel laboral, con desequilibrios en sus competencias y la limitada ayuda que reciben en su entorno laboral (Stavroula, Griffiths y Cox 2004).	Maslach (1977), desarrolló originalmente el “ <i>Maslach Burnout de Inventory</i> ”, conformada por 22 ítems, con la finalidad de evaluar 3 dimensiones básicas, posteriormente adaptado. Por Berrocal y Farfán (2021) como el Cuestionario de estrés laboral en docentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal en el trabajo 	<p>1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20</p> <p>5, 10, 11, 15, 22</p> <p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</p>	Ordinal
	Samanez y Plasencia (2017),	Ruiz y Zavaleta (2013),	• Condiciones de trabajo	(1;8;15;22;29;36 y 41)	

V2:
Satisfacción
laboral

explica la satisfacción laboral de la siguiente manera “un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña”.

desarrollaron el Test de satisfacción laboral SL-ARG, con la intención de medirla actitud del trabajador hacia su puesto laboral, está conformada por siete factores y distribuidas en 43 ítems.

- Remuneración y beneficios sociales (2;9;16;23;30 y 42)
- Supervisión (3;10;17;24;31 y 37)
- Relaciones humanas (4;11;18;25;32 y 38)
- Desarrollo (5;12;19;26;33;39 y 43)
- Comunicación (6;13;20;27;34 y 40)
- Puesto de trabajo (7;14;21;28y 35)

Ordinal

Anexo 3: Instrumentos

Escala de Estres Laboral en Doncentes

Instrucciones: a continuacion, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamienots y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con la que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre la respuesta con la que mas se identifique.

0: nunca

1: alguna vez al año o menos

2: una vez al mes o menos

3: algunas veces al mes

4: una vez por semana

5: algunas veces por semana

6: todos los días

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente							
2. Al final de la jornada de trabajo me siento cansado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis							
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6. Trabajar con alumnos todos los días me causa							
7. Me enfrento muy bien a los problemas que me							
8. Me siento agotado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo							
10. Creo que me comporto más insensible con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							

14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a los							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en							
20. Siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
21. Trato de forma adecuada y calmada los conflictos							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus							

Test de Satisfacción Laboral SL-ARG

Instrucciones: a continuación se presentan unos enunciados relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, donde usted tendrá que responder cada enunciado con un aspa (X) eligiendo la opción que usted considere adecuada. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TA : totalmente de acuerdo

DA : de acuerdo

I : indeciso

ED : en desacuerdo

TD : totalmente en desacuerdo

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

16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					

39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo 4: Carta de presentación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 02 de septiembre de
2022

Señor
Mg. ERNESTO LIMA CRUZ.
DIRECTOR.
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL.

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. Yoady Blanco Contreras con DNI 72637461, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, viene desarrollando la investigación titulada: "**Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de una Institución Educativa pública de Abancay - Apurímac, 2022**" requisito indispensable para su titulación.

En tal sentido, recorro a su despacho para solicitarle el permiso correspondiente y pueda brindarles las facilidades correspondientes para la culminación de dicho proyecto.

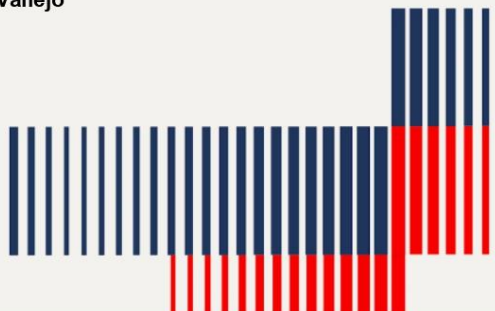
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dr. Róger Alberto Rodríguez Ravelo
Director de la Escuela de Psicología
Universidad César Vallejo

cc: Archivo PTUN



Anexo 5: Carta de autorización de instrumentos de evaluación

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Presente:

De mi especial consideración:

Por intermedio de la presente hacemos llegar los más sinceros saludos y al mismo tiempo atender a su pedido:

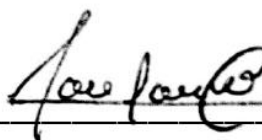
Se autoriza a **YOADY BLANCO CONTRERAS**, bachiller de la carrera profesional en Psicología Humana de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL LIMA**, que, por motivo de investigación, desea hacer uso del Cuestionario de Estrés Laboral en docentes, adaptación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que se realizó en Arequipa Perú por Emily Pilar Berrocal Lopez y Heidy Luz Angel Farfan Montesinos.

Tomamos en conocimiento de que la información que se obtenga con dicha prueba será confidencial y se utilizará de manera pertinente sólo para fines de investigación. Asimismo, solicito prestarle atención a las modificaciones realizadas y le solicito una copia de su tesis una vez sustentada.

30 de Agosto del 2022, Arequipa – Perú



Emily Pilar Berrocal Lopez
DNI 76307512



Heidy Luz Angel Farfan Montesinos
DNI 70842088

Anexo 6: Propiedades psicométricas de los instrumentos

Estadísticas de Fiabilidad de Agotamiento emocional

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	2.490	1.39	0.539
2. Al final de la jornada me siento agotado	2.796	1.14	0.496
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y te	2.694	1.10	0.343
6. Trabajar con alumnos todos los días me causa tensión.	2.286	1.24	0.497
8. Me siento agotado por el trabajo.	2.837	1.23	0.710
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0.653	1.25	0.531
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	1.388	1.54	0.501
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce ba	2.776	1.01	0.323
20. Siento que he llegado al límite de mis posibilidades en es	0.796	1.43	0.486

Estadísticas de Fiabilidad de despersonalización

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	0.429	1.12	0.634
10. Creo que me comporto más insensible con la gente desde que	0.816	1.65	0.864
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emociona	0.918	1.54	0.787
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos	0.612	1.44	0.699
20. Siento que he llegado al límite de mis posibilidades en es	0.796	1.43	0.839

Estadísticas de Fiabilidad de Realización Personal en el Trabajo

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	4.80	1.27	0.584
7. Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis a	5.08	1.29	0.641
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente	5.08	1.41	0.785
12. Me encuentro con mucha vitalidad	5.16	1.25	0.691
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis a	4.71	1.24	0.616
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	4.27	1.25	0.692
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	4.16	1.42	0.552
21. Trato de forma adecuada y calmada los conflictos emocional	5.04	1.19	0.691

Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
1. Mi ambiente de trabajo cuenta con una adecuada iluminación y ventilación	4.20	0.790	0.60959
2. Lo que gano aquí me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia	3.53	0.892	0.63772
3. Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	3.16	0.825	0.04629
4. Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo	3.71	0.736	0.54888
5. Aquí tengo oportunidades para ascender ^a	3.16	0.850	0.00493
6. Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores	3.86	0.612	0.65084
7. La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades	3.67	0.826	0.46762
9. La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	3.94	0.517	0.61562
10. Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	3.35	0.779	0.58790
11. Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	3.12	0.857	0.41717
12. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.	2.98	0.803	0.11264

Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
13. Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo	4.06	0.592	0.48386
14. El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades	4.00	0.500	0.52216
15. Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	4.04	0.611	0.71544
16. El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.	3.45	0.647	0.42896
17. Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	3.59	0.610	0.29815
18. Tengo confianza en mis compañeros del trabajo	4.02	0.629	0.66896
19. El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	3.86	0.612	0.44633
20. Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	3.94	0.517	0.42054
22. Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	4.06	0.747	0.59769

Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
23. La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	3.76	0.596	0.46982
24. Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo ^a	3.14	0.707	0.03636
25. Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	3.88	0.857	0.77370
26. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	3.51	0.711	0.37580
27. Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.	4.18	0.697	0.61063
28. En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	4.31	0.769	0.58232
29. La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.	4.08	0.672	0.67859
31. Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo. ^a	3.76	0.855	0.03120
32. Me agrada trabajar con mis compañeros de labores	4.08	0.534	0.35564

Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
33. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	3.92	0.493	0.29608
34. En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.	3.88	0.600	0.38731
35. En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4.31	0.585	0.38611
36. La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	3.59	0.574	0.39867
37. Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	3.49	0.739	0.37318
38. Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	4.12	0.832	0.44676
40. La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.	3.92	0.534	0.25738
41. Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza	4.06	0.775	0.45291

Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

	Media	DE	Correlación del elemento con otros
43. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	3.29	0.764	0.12586

^a elemento de escala inversa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRE BRAVO ALBERTO AGUSTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE ABANCAY, APURÍMAC-2022", cuyo autor es BLANCO CONTRERAS YOADY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEGRE BRAVO ALBERTO AGUSTIN DNI: 41852819 ORCID: 0000-0001-6331-6094	Firmado electrónicamente por: AALEGREA el 17- 11-2022 12:58:06

Código documento Trilce: TRI - 0443655