



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de  
la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa  
Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestra en Gestión de Talento Humano**

**AUTOR:**

Br. Magdalena Visitación Florián

**ASESOR:**

Mgr. Félix Alberto Caycho Valencia

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**PERÚ – 2017**

M.Sc. Abner Chávez Leandro  
**Presidente**

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos  
**Secretario**

Mgtr. Félix Alberto Caycho Valencia  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres, Rafael y Beatriz, por sus consejos y valores que me han brindado a lo largo de mi vida; por su ejemplo y perseverancia con la cual los caracterizan y que me han infundado siempre. A mi esposo, Jorge, por el apoyo incondicional y la comprensión que me brinda día a día y lo más importante, por el amor, el cual me impulsa a seguir adelante. A mis hijos: Gabriela y Leonardo, mis amores, mi orgullo, mi motor y motivo constante, los cuales me impulsan a seguir adelante en todos mis retos.

### **Agradecimiento**

A Dios, por la salud, la fuerza, la paciencia y la fortaleza que Él me da, con su infinita bondad, el cual me permite seguir adelante y, cumplir con todas mis metas y objetivos. A mi esposo y a mis hijos, por todo el apoyo, el amor, la comprensión y el cariño, que me brindan día a día, el cual me impulsa a seguir adelante, ya que ellos son la fuente de mi fortaleza y las ganas de luchar y seguir adelante a pesar de los obstáculos que se encuentran en el camino. A mis docentes, por todas las enseñanzas brindadas a lo largo del desarrollo de la maestría y por la paciencia que nos tuvieron para culminar nuestra meta, como es la culminación de la maestría.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Magdalena Visitación Florián, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 18228529 con la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, enero, 2017.

Magdalena Visitación Florián

D.N.I. 18228529

## Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento mi tesis titulada: “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”. La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. El presente documento consta de siete capítulos, los cuales se encuentran estructurados de la siguiente forma:

Capítulo I. Introducción, el cual comprende los antecedentes y fundamentación científica, técnica, la justificación, el problema general, las hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Marco Metodológico, el cual comprende las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestro, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Capítulo III. Resultados, el cual comprende los resultados descriptivos y estadísticos de la presente investigación.

Capítulo IV. Discusión, el cual comprende la interpretación de los resultados, sustentando en los antecedentes de la investigación.

Capítulo V. Conclusiones, Capítulo VI. Recomendaciones, el cual comprende las recomendaciones de las conclusiones y Capítulo VII. Referencias Bibliográficas y Anexos.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica	27
1.3 Justificación	59
1.4 Problema	61
1.5 Hipótesis	62
1.6 Objetivos	63
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	66
2.2. Operacionalización de variables	69
2.3. Método	70
2.4. Tipo de estudio	70
2.5. Diseño	71
2.6. Población, muestra y muestreo	72
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.8. Métodos de análisis de datos	80
2.9. Consideraciones éticas	81

<b>III. Resultados</b>	83
<b>IV. Discusión</b>	100
<b>V. Conclusiones</b>	107
<b>VI. Recomendaciones</b>	110
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	115
<b>Anexos</b>	124
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Carta	
Anexo 4. Validaciones	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Informe de validez	
Anexo 7. Informe de confiabilidad Artículo científico	
Anexo 8. Fichas técnicas de los instrumentos	
Anexo 9. Fotos	
Anexo 10. Artículo científico	

### Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Comparación de la relación de las cuatro teorías de contenido	49
Tabla 2. Operacionalización del estrés laboral	69
Tabla 3. Operacionalización de la satisfacción laboral	69
Tabla 4. Encuestas a aplicar	75
Tabla 5. Opciones de respuestas de cuestionario de estrés laboral y satisfacción laboral	76
Tabla 6. Baremos de la encuesta de estrés laboral y satisfacción laboral	76
Tabla 7. Validez de instrumento de estrés laboral y satisfacción laboral	78
Tabla 8. Resultados de la Aplicación del Alpha de Cronbach – Estadística de fiabilidad	78
Tabla 9. Nivel de Estrés laboral de los colaboradores	84
Tabla 10. Nivel de estrés laboral organizacional	85
Tabla 11. Nivel de estrés laboral individual	86
Tabla 12. Nivel de estrés laboral del entorno	87
Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral	88
Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral en las condiciones de trabajo	89
Tabla 15. Nivel de satisfacción laboral en la motivación	90
Tabla 16. Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral	92
Tabla 17. Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en las condiciones de trabajo.	93
Tabla 18. Relación entre estrés laboral y satisfacción en la motivación	94
Tabla 19. Relación entre estrés laboral organizacional y satisfacción laboral	95
Tabla 20. Relación entre estrés laboral y la satisfacción en la motivación	96
Tabla 21. Relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo	97
Tabla 22. Relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción laboral en la motivación.	99

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Sistema Administrativo de gestión de Recursos Humanos	27
Figura 2. Fases del estrés, síndrome de adaptación	29
Figura 3. Teoría basada en la capacidad de respuesta	30
Figura 4. Teoría basada en el estímulo	30
Figura 5. Teoría Interracional	31
Figura 6. Comparativo de teoría de estrés laboral según Luthans, Robbins y Judge, adaptado por Chiavenato (2015)	37
Figura 7. Pirámide de Maslow	45
Figura 8. Teoría ERC de Clayton Alderfer	46
Figura 9. Teoría del comportamiento o bifactorial	48
Figura 10. Teoría de McClelland	49
Figura 11. Comparativo de teoría de satisfacción laboral	54
Figura 12. Ubicación del Ministerio de educación	74
Figura 13. Foto del Ministerio de Educación	74
Figura 14. Nivel de estrés laboral	84
Figura 15. Nivel de estrés laboral organizacional	85
Figura 16. Nivel de estrés laboral individual	86
Figura 17. Nivel de estrés laboral del entorno	87
Figura 18. Nivel de satisfacción laboral	88
Figura 19. Nivel de satisfacción laboral en las condiciones de trabajo	89
Figura 20. Nivel de satisfacción laboral en la motivación	90

## Resumen

El presente trabajo de investigación aborda el análisis de la situación laboral en la que se encuentran los colaboradores de las instituciones, debido a que es un aspecto importante en la gestión de recursos humanos de las organizaciones y tiene como objetivo, determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

La metodología utilizada es el diseño de estudio es no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo; la población lo conforma 60 colaboradores, muestreo no probabilístico; se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y entorno y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones de trabajo y motivación, de 19 ítem cada uno, a escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos (V Elkin 1), siendo el resultado de aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad), se aplicó el SPSS y no se encontraron datos perdidos en la calidad de la base de datos.

En la estadística descriptiva, se concluye que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación -0,124,  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Satisfacción laboral, Colaborador, Recursos Humanos

## Abstract

The present research deals with the analysis of the employment situation in which the collaborators of the institutions are, because it is an important aspect in the human resources management of the organizations and aims to determine the relationship of stress and The job satisfaction in the collaborators of the Direction of Support to the Decentralized Educational Management of the Ministry of Education, 2016.

The methodology used is the study design is non-experimental, correlational, cross-sectional, explanatory, prospective; The population consists of 60 employees, non-probabilistic sampling; Questionnaires were applied through the survey technique to measure the variable work stress in its organizational, individual and environment dimensions and the variable labor satisfaction in its dimensions working conditions and motivation, of 19 items each, at the level of Likert, validated through the expert judgment (V Elkin 1), being the result of applicable and with the Alpha of Cronbach (0.86 and 0.93 of reliability), the SPSS was applied and no data was lost in the quality of the base of data.

In the descriptive statistics, it was concluded that there is an average level of work stress and job satisfaction, Kolmogorov was tested for normality, the hypotheses were compared with Spearman's inferential statistical method (Rho), with a weak negative correlation and no There is a significant correlation (correlation -0,124,  $p = 0.344$ ,  $p > 0.05$ ), which concludes that there is a correlation between work-related stress and job satisfaction among the collaborators of the study population.

**Key words:** Work stress, Work satisfaction, Collaborator, Human Resources

# **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

Con los siguientes antecedentes se busca mencionar todo lo que se ha estudiado hasta el momento en relación a la presente investigación, lo cual permitirá estudiar distintos autores a través de sus aportes teóricos en torno al tema a investigar. La exploración y el recorrido que se ha hecho sobre el tema de la presente investigación sobre estrés laboral y satisfacción laboral, utilizándose como referencia trabajos realizados a nivel nacional e internacional.

### **Internacionales**

El estrés laboral se ha venido estudiando y empleando sobre todo por organizaciones competitivas en el mercado, es por ello que se ha tomado en consideración antecedentes de otros ámbitos.

López (2014), en su investigación realizada tuvo como objeto identificar los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior pertenecientes al departamento de Puerto Rico, conocer la existencia de alguna relación entre estos factores y el desempeño docente en los maestros. Su metodología fue descriptiva con diseño exploratorio, enfoque cuantitativo y cualitativo, siendo su población de 5,252, docentes de nivel superior y su muestra aplicada fue a través del método probabilístico aleatoria por conglomerados, en la que todos los miembros tienen la misma probabilidad. Se recolectó los datos a través del cuestionario, validado y aplicado mediante la escala de Likert y a través de juicio de expertos, se determinó la confiabilidad mediante el método de alfa de cronbach. Se concluye que los docentes identificaron y describieron los componentes que conllevan a el estrés laboral de los maestros de la población investigada de Puerto Rico, los mismos afectan el desempeño de las funciones que realizan como docentes, asimismo; manifestaron tener una visión variada de su profesión y a pesar de que valoran su profesión, reflejaron sentirse insatisfechos con la misma, es por ello que son múltiples las causas que puedan producir estrés laboral en los personal docente y se hace necesario el desarrollo de mecanismos y estrategias para lidiar con sus síntomas y consecuencias.

Por su parte Valle (2015), la cual tuvo como objetivo, explorar la relación entre sentido de vida y el estrés laboral en profesionales y técnicos de salud que trabajan en un centro especializado en drogodependencia, observando las estrategias de afrontamiento más significativas utilizadas. La metodología utilizada es de tipo cualitativo y cuantitativo, su población consta de 110 profesionales y técnicos de un centro de salud especializado en drogodependencia de planta contratados y su muestra consta de 22 profesionales y técnicos determinado a través del muestreo no probabilístico, asimismo; para la recolección de instrumentos, se utilizó una batería de instrumentos autoadministrables que incluyen tres técnicas de evaluación sobre las tres variables: sentido de vida, estrés y estrategias de afrontamiento y para el análisis cualitativo se han tomado entrevistas semiestructurada con 10 preguntas realizadas en forma aleatoria del total de la población, por otro lado se empleó el instrumento para recolectar los datos en la serie existencial (EE), Langle, Orgler y Kundi, para evaluar las competencias personales y existenciales de la persona, el cual consta de 46 ítems. Se concluye que se corrobora que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados, asimismo; presentan en gran parte capacidades personales y existenciales que amortiguan los factores estresores.

Campero y De Montis y Gonzales (2013), en su investigación realizada tuvo como objetivo determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. La metodología utilizada es de tipo analítico, cuantitativo, con un enfoque transversal, su población consta de 27 enfermeros con diferente niveles de formación académica y su muestra es el total de su población determinada con el muestreo no probabilístico (no aleatorio), para recolectar los datos se empleó instrumentos semi estructurados como encuestas personales, cuestionario con preguntas cerradas. Se concluye que la sobrecarga laboral provoca desgaste tanto mental como físico, el cual imposibilita al profesional enfrentar y cumplir con todas las actividades laborales que se les presentan a diario, otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva en el trabajo realizado es la mala distribución del personal, referido por los encuestados el cual corresponde al 93% de disconformidad y también tienen un papel importante en la sobrecarga de trabajo, asimismo; una administración

adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución a esta ineficiencia, tomando medidas correctivas y con la participación del equipo de enfermería para cambios favorables del servicio con igualdad hacia todo el personal, principalmente mejorando la eficiencia de atención.

Grau y Salanova y Peiró (2012), en su investigación realizada tuvieron como objetivo analizar el rol de modulado de la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional en las relaciones entre determinadas características del trabajo, de la tarea y del ambiente social que pueda prescribirse como estresores (autonomía en el puesto, clima de apoyo social, rutina en las tareas y conflicto de rol) y sus consecuencias (burnout – agotamiento emocional y cinismo, satisfacción laboral y compromiso organizacional). La metodología utilizada fue empírica, correlacional, su población y su muestra estuvo constituida por 140 trabajadores de 5 instituciones pertenecientes a diversos sectores socioeconómicos seleccionadas según criterio de expertos, asimismo; el muestreo aplicado es no probabilístico (no aleatorio), para la recolección de datos en cuanto a la rutina se aplicó un cuestionario compuesto por cinco ítem (Salanova, 1999), siendo su coeficiente de 0.79 de fiabilidad, para medir el conflicto de rol se utilizó una escala de ocho ítem desarrollada por Rizzo y House y Lirtzman (1970), con una fiabilidad de 0.90 a través del Alpha de Cronbach, para la medida de clima de apoyo social en la institución se realizó un cuestionario (Focus, 1984), compuesto por seis ítem, siendo su fiabilidad de 0.82, como medida de la satisfacción laboral se ha utilizado una versión ampliada de Peiró y Melía (1989), con el procedimiento de Cohen & Cohen (1983) y Jaccard et. al (1990). Se concluye que su estudio ha permitido poner a prueba dos modelos de modulación de las relaciones del estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia generalizada y la autoeficacia específica al trabajo. La autoeficacia generalizada tiene efecto superior en la satisfacción laboral con el agotamiento laboral, mientras que la autoeficacia profesional tiene mayor efecto sobre el cinismo y el compromiso organizacional.

Zavala (2014), tuvo por objetivo diseñar una herramienta de medición y localización de discrepancias reveladoras en la motivación y satisfacción laboral

en los grupos identificados en la investigación y contextualización de la información cuantitativa. La metodología utilizada es descriptiva, correlacional-causal, de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de tipo no experimental, transversal, la investigación de tipo descriptivo, de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, tipo de investigación no experimental, transversal, su población consta de 437 empleados del centro y su muestra de 58 empleados, determinado a través del muestro probabilístico aleatorio, se recolectó los datos mediante la encuesta y el cuestionario aplicado por la consultora de negocios y Ti de capital Estadounidense, con una escala de Likert, dicho cuestionario consta de 51 ítems. Se concluye que la población muestra niveles de motivación y satisfacción laboral altos, asimismo; no se encontraron discrepancias explicativas en la población investigada de género, edad, ingreso mensual, escolaridad y tipo de puesto; concluyendo que existe semejanza en la apreciación de las dos variables, siendo la variable de factores extrínsecos que presento diferencias demostrativas lo que organizó la antigüedad en la empresa.

Aguirre y Vauro y Labarthe (2015), tuvieron como objetivo desarrollar un estudio exploratorio descriptivo de las condiciones labores de los tripulantes de cabina definiendo la ocurrencia de las mismas sobre las variables: estrés laboral, calidad de vida laboral, satisfacción laboral y variables demográficas. La metodología utilizada es correlacional con diseño no experimental, descriptiva, de tipo transversal, de enfoque cuantitativo, su población consta de 500 personas que forman parte de la cabina de tripulantes, su muestra consta de 136 tripulantes de cabina, se recolectó los datos con un instrumento (cuestionario) auto administrado, entregado en forma digital por internet y personal, el regreso fue mediante email y/o personal, para la variable eficiencia de vida (CVP-35) convertido a español por cabezas y validado por Ormeño (2007) compuesto por 35 ítem de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 10. Para la medir las causas del estrés laboral, se utilizó el instrumento creado por Aguirre (2015) el cual fue validado en España, Colombia, México, Argentina, Chile y Panamá, con 77 ítems de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5. Se concluye que la satisfacción laboral y sus dimensiones se correlacionaron en forma significativa con el elemento organizacional que conlleva al estrés perjudicando el contexto laboral del

personal, por lo que menor será la satisfacción que el personal percibe en cuanto a las prestaciones, supervisión, trabajo, ambiente físico del trabajo y el grado de participación. Asimismo; el estrés laboral se relaciona en forma significativa y positiva con los factores de ambiente físico y extra organizacional, interpretándose lo siguiente: a más incidencia de elementos ambientales en forma negativa como vibraciones y con menos presencia de políticas de conciliación en el trabajo como familia, más estrés se producirá con la aparición de síntomas que causa el estrés laboral.

Oramas (2013), tuvo como objetivo descubrir la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnot en el personal docente cubano de primaria. La metodología utilizada en la presente investigación es descriptiva, con diseño transversal, su población y muestra constan de 621 docentes de 50 colegios (La Habana, Pinar del Río, Santiago de Cuba y Villa Clara), siendo su muestreo no probabilístico (no aleatorio), para la recolección de datos se aplicaron instrumentos psicológicos, psicopedagógicos o psicométricos de atención primaria de salud. Se concluye que los principales factores de estrés laboral encontrados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las peticiones derivadas de las características de los alumnos, las presiones de los superiores y los cambios del sistema de enseñanza, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo, asimismo, la población estudiada presenta alta frecuencia de estrés laboral (88.2%) el cual está fundamentada en síntomas de estrés con una vivencia de estar estresados en su trabajo que desarrollan. Por otro lado el síndrome de burnout es una causa que se constituye al estrés laboral como consecuencia de un periodo de pérdida de recursos, debido a la existencia de las condiciones de trabajo que la institución impone al docente demandas mayores a los recursos que tiene para enfrentarlas.

Ramírez, D' Aubeterre y Álvarez (2012), en su investigación realizada, tuvieron como objetivo identificar los factores que producen mayores niveles de estrés en los docentes venezolanos al igual que aquellos factores que no producen estrés o lo producen en niveles menores. La metodología utilizada en su investigación es descriptiva, su población está compuesta por 1788 maestros

venezolanos de educación básica, se recopiló los datos mediante la encuesta y la información se recolectó en 12 de las principales ciudades del país con un instrumento de 93 ítems de escala de percepción de factores generadores del estrés (estresores) en docentes (IPED) y las entrevistas fueron realizadas a 84 docentes de aula que laboran en la primera y segunda etapa, la fiabilidad de la escala fue validada con 0.96 a través del  $\alpha$  de Cronbach. Se concluye que los resultados evidencian que los maestros perciben como factores altamente estresantes, aquellos no vinculados directamente con su actividad laboral y los maestros encuestados manifestaron preocupación por factores no ligados directamente a la tarea docente, mientras que aquellos asociados a esta tarea no les generan mayor preocupación, a pesar de señalar el deterioro tanto de la profesión docente como de la educación general.

Álvarez (2015), en la investigación realizada tuvo como objeto constituir la relación entre estrés laboral y desempeño del trabajador administrativo del núcleo universitario público venezolano, determinando las implicancias de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medioambiente de trabajo. La metodología utilizada es descriptiva, empírico positivista de tipo cuantitativa, correlacional no experimental, su población consta de 64 trabajadores administrativos y su muestra consta de 41 trabajadores administrativos determinada a través del muestreo probabilístico intencional, se recopiló los datos mediante encuesta y observación en forma directa, con un instrumento aplicado a factores psicosociales test de Navarra y el de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, su confiabilidad fue de 0.9218. Se concluye que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medioambiente de trabajo con una asociación lineal altamente negativa proporcional, es por ello que las líneas generales, los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1 en nuestro país, que afecta la salud física, emocional y laboral, además de la pesada

carga económica, que representa para el presupuesto universitario las pérdidas cuantiosas por las referidas lesiones ocupacionales.

Por otro lado, en la investigación realizada por Camacho y Gregorio y Wong (2015), tuvieron como objetivo describir los niveles de satisfacción laboral, relaciones sociales y estrés. La metodología utilizada en su investigación es de tipo descriptiva, transversal, su población consta de 200 trabajadores de organizaciones diversas (ayuntamiento, enfermeros, trabajadores industriales y estudiantes – trabajadores, su muestra está dividida en partes iguales de 50 cada uno muy diferentes entre sí, determinado con el muestreo probabilístico, se recolecto los datos con instrumentos de clima organizacional elaborados por Gómez y Vicario (2008), para medir el estrés se utilizó los instrumentos elaborados por Cohen y Kamarck y Mermelstein (1983). Concluyendo que el resultado demuestra que trabajadores muestran alto nivel de estrés, existe mayor nivel de satisfacción en los enfermeros y los estudiantes – trabajadores tienen relaciones sociales mejores, asimismo; el estrés prorroga en forma significativa en los empleados de la industria y empleados del ayuntamiento y la relación demostrativa en las relaciones sociales y la satisfacción (laboral) en el trabajo se hallan en los sectores de los estudiantes - trabajadores en forma parcial y de los empleados industriales.

Asimismo, en la tesis de maestría presentada por Cervantes (2014), tuvo como objeto identificar la correlación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de una institución educativa perteneciente al colegio de bachilleres del estado de Querétaro (COBAQ). La metodología utilizada en su investigación es descriptiva, correlacional, transversal, con diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo, su población consta de 44 docentes, siendo su muestra de 30 docentes aplicado el criterio de exclusión, determinado con el muestro no probabilístico (no aleatorio), el instrumento consta de 35 preguntas con escala de Likert ordinal. Se concluye que los resultados de la investigación del plantel del colegio, no mostraron niveles elevados de estrés que pudieran estar afectando en forma negativa la salud, aunque en este caso solo se analizaron algunos factores organizacionales que lo originan, asimismo; en el

análisis correlacional se destacaron algunos elementos que los docentes percibieron de manera favorable, como el hecho de obtener reconocimiento cuando realizan bien su trabajo, el recibir un sueldo acorde a las exigencias del puesto, la tranquilidad de sentir que tienen un trabajo seguro y el contar con una jornada de trabajo adecuada para realizar todas sus actividades.

Por otro lado, la presente tesis de maestría tuvo como objetivo examinar las relaciones entre engagement, satisfacción laboral y estrés de rol, según el modelo de demandas – recursos laborales, el modelo propuesto plantea que el engagement media la relación entre ambigüedad, sobre carga de rol y conflicto con la satisfacción en el trabajo. La metodología utilizada en la investigación es ex post facto retrospectivo, su población y su muestra constan de 586 trabajadores del sur de España, con el muestro por conveniencia, para la recopilación de datos en cuanto a la evaluación de engagement se aplicó un ajuste al modelo de ecuaciones estructurales (path análisis), con una escala de 9 ítem, para medir la satisfacción laboral (trabajo) se aplicó una escala de S10 / 12 creado por Meliá y Peiró (1989) y el cuestionario de la escala de tipo Likert, para el estrés de rol se utilizó el cuestionario de estrés de rol elaborado por Rizzo y House y Lirtzman (1970), con 17 ítem y traducido por Peiró y Meliá y Torres y Zurriaga (1986). Se concluye que tanto el conflicto de rol, engagement y la ambigüedad de rol fueron predictores que tienen significancia en la satisfacción laboral, sin embargo el engagement no tuvo relación con la satisfacción laboral y el estrés de rol, por otro lado el estrés de rol considerado como una demanda que obstaculiza explicaría mejor el impacto directo mayor en la satisfacción que en el engagement, en ese sentido se propone considerar futuras investigaciones y prácticas (Orgambidez y Pérez y Borrego, 2015).

### **Nacionales**

García (2013), en su investigación realizada tuvo como objetivo determinar la asociación entre el estrés y factores de riesgo como estado civil, edad, ingreso económico, área de trabajo, tiempo de servicios, cargo, horas de trabajo diario y estabilidad laboral, en las enfermeras del hospital Félix Torrealva Gutiérrez – Es salud Ica. La metodología utilizada en la investigación es descriptiva, transversal,

correlacional, su diseño es no experimental, enfoque cuantitativo, su población total es de 128 enfermeras y su muestra tiene 88 enfermeras (mujeres), determinado a través del muestreo no probabilístico no aleatorio, se recolectó datos mediante un cuestionario creado por Melgosa en la evaluación del estrés. Se concluye que en la presente investigación se evidenció el 65,9% presentan estrés a nivel medio, 18.2% manifiestan estrés a nivel elevado, el 30% corresponde a la variable edad y el 25.8% de la variable años de servicio se encuentran asociados al estrés, existiendo una correlación significativamente en el estado civil, estrés y cargo que ocupa ( $p < 0,05$ ), recomendándose un adecuado manejo en las enfermeras y en la organización en relación al estrés.

Vásquez y Maruy y Verne (2014), en su investigación realizada tuvieron como objetivo determinar la frecuencia del síndrome de burnout y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del servicio de emergencia pediátrica del hospital nacional Cayetano Heredia. La metodología utilizada en su investigación es descriptivo de corte transversal, siendo su población de 54 personas que constituyen el total de los trabajadores de la institución estudiada y su muestra es la misma que la población total, determinado por el muestreo no probabilístico (no aleatorio), se recopiló datos con el instrumento creado Maslach Burnout Inventory – HS, traducido al español, el cual consta de 22 ítems, dicho instrumento no fue validado en Perú, pero cuenta con validaciones en España, Chile y México, asimismo; se ha utilizado en Argentina, Cuba y Bolivia. Se concluye que como resultado de este estudio, el personal de salud tiene una frecuencia menor del Síndrome de Burnout que muchas series descritas, encontrando relación significativa en el grado de despersonalización, el trabajo del conyugue trabaje y el tiempo laboral de los participantes, por otro lado el nivel de realización en forma personal está relacionada en forma significativa con el sexo y la condición laboral.

Suárez (2013), en su tesis presentada, tuvo como objetivo describir el nivel de estrés en el área de atención al cliente y de ventas de un Contac Center de Lima. La metodología utilizada en su investigación es descriptiva, con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, siendo su población de 934 trabajadores, bajo las condiciones que se solicitan para la investigación, su

muestra consta de 197 asesores telefónicos, determinado a través del muestreo probabilístico accidental, se recolectó los datos de la investigación con un instrumento de estrés laboral creada por la Organización del Trabajo y el estrés y la Organización Mundial de la Salud, sustentada por Ivancevich y Matteson, el cual consta de 25 ítems, se aplicó el Alpha de Cronbach, determinándose una confiabilidad del instrumento de 0.92, asimismo; el instrumento se validó a través de juicio de 5 expertos. Se concluye que se hallaron diferencias en los niveles de estrés laboral a causa del área de atención al cliente porque existen bajos niveles de estrés, mientras que en el área de ventas tuvo un nivel alto, por otro lado no existen diferencias en la relación de sexo y edad.

Alva (2014), en su investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. de Trujillo. La metodología utilizada es de analítica y sintético o comparativo, de tipo cualitativo, con diseño de corte transversal, con una población de 80 personas de la empresa, siendo su muestra la misma que la población, determinado con el método probabilístico. Se recolectó los datos con la encuesta y el análisis documental. Se concluye que se presenta un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores, manifestando que la empresa no reconoce su desempeño, que la relación con sus jefes no es la más adecuada, la institución solo capacita de manera limitada para realizar su trabajo y se evidencia insatisfacción en relación a las remuneraciones con la responsabilidad de trabajo.

Díaz (2015), en su investigación realizada tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa Santa Margarita de Surco – Lima – Perú. La metodología utilizada es explicativo, analítica, empírica, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo transversal, su población consta de 16 profesores de inglés de primaria y secundaria y su muestra es el total de la población, siendo la muestra intencionada, se recolectó los datos con la aplicación de la encuesta (Tojar, 2001) y cuestionario (Emsld de Barraza y Ortega, 2009), con una escala de Likert, dicho cuestionario consta de 42 preguntas. Se concluye que existe un nivel de

satisfacción laboral alto (media superior a 4) por parte de los profesores de inglés de inglés respecto a todas las variables o dimensiones: entre las cuales relaciones interpersonales, factores organizacionales, condiciones laborales, ambiente físico, asimismo; se concluye que conforme avanza el tiempo de servicio de un profesor de inglés se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos referentes al ambiente físico y al espacio.

Alfaro y Leytón y Meza y Sáenz (2012), tuvieron como objetivo describir y explicar los fenómenos asociados a la satisfacción laboral y la relación entre sus factores y las variables ocupacionales. En la investigación aplicó la metodología descriptiva correlacional, diseño no experimental transeccional, de enfoque cuantitativo, su población consta de personas dependientes de la municipalidad A (283), B (1858) y C (1038) siendo un total de 3,179 y su muestra de 379 divididos en A (82), B (126) y C (161), determinado con el muestreo no probabilístico y por cuotas en función a la condición laboral y género; para recolectar los datos se utilizó un cuestionario con escala de Likert elaborado por Sonia Palma (2005) de 27 preguntas, con una fiabilidad mayor a .8, la técnica utilizada a través de reuniones, recopilación de información personal, participación por sorteo a los trabajadores, entrevistas y encuestas. Se concluye que no existe diferencias en forma significativa en el nivel medio de satisfacción laboral del personal y que este puede considerarse promedio, por otro lado se determina que si se encontraron diferencias significativas en la condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor reconocimiento personal y/o social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los obreros insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.

Asimismo, en la investigación encontrada de Távara (2015), tuvo como objeto identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de la institución educativa de educación básica regular vinculada al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 de Malignas – Tambogrande. La metodología utilizada en la presente investigación es exploratorio, correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño de estudio no experimental, transversal, su población consta de 25

instituciones educativas y su muestra consta de 25 directores, para la recopilación de datos, se aplicó un cuestionario elaborado por Barraza & Ortega (2009), adaptándose a la presente investigación a 35 ítem, validado mediante el juicio de 2 expertos profesionales de la universidad, con escala Likert. Se concluye que existen altos índices de satisfacción laboral, destacando mayor a menor grado el desempeño profesional, las relaciones interpersonales, la valoración del trabajo desarrollado, los factores organizacionales, el equipo promotor, las condiciones laborales, el ambiente físico y la participación, lo que evidencia el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo promotor, que a pesar de las limitaciones existentes en contextos rurales pueden mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo de las escuelas que conforman esta red.

Por otro lado, Ventura (2012), en su investigación realizada tuvo como objetivo analizar las percepciones sobre la satisfacción laboral de los docentes y directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL N° 07. La metodología utilizada en su investigación es exploratorio, explicativo e interpretativo, cualitativo, con un diseño no experimental, de corte empírico y con un enfoque inductivo, para recolectar los datos se aplicó entrevistas grabadas a los encargados de la institución, los instrumentos se validaron a través de una prueba piloto y 1 docente, asimismo; a través del juicio de 1 experto. Se concluye que los conocimientos de satisfacción laboral en la población objeto de estudio tienden a manifestarse al inicio de forma intrínseca por el puesto en cuanto ocupan el cargo, estas apreciaciones relacionadas en ocasiones existen para asumir desafíos e instruirse en competencias que conlleven a mejorar la gestión de la dirección, a pesar de ello, la norma que racionaliza a los recursos humanos origina insatisfacción laboral en las causas de contexto laboral referidos a la ausencia de los subordinados y de los estudiantes, Asimismo; influyen y afectan de manera desfavorable en la vida tanto en su salud como de manera personal de los docentes con cargos directivos.

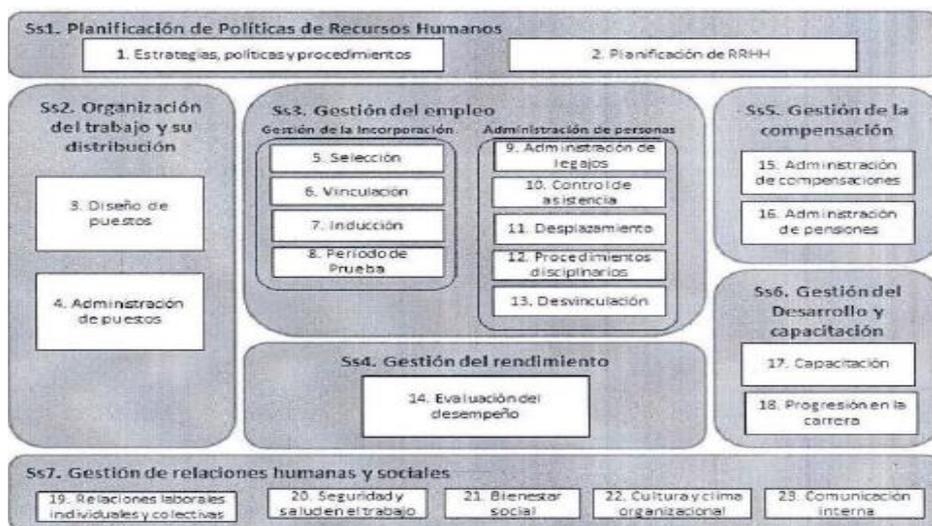
Asimismo, la investigación realizada por Carrillo (2014), tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental

desde la perspectiva de los propios investigados a través del enfoque cuantitativo. Su metodología utilizada en su investigación es descriptivo, transversal con un diseño de estudio no experimental, su población consta de 240 docentes de la universidad que se encuentran en distintas condiciones laborales y su muestra es el total de la población, determinada a través del muestro probabilístico (aleatorio), para recopilar los datos se elaboró un cuestionario validado a través del juicio de expertos de la universidad. Se concluye que el 93.4% de los docentes tienen un alto nivel de satisfacción laboral, cabe resaltar que los trabajadores que han sido motivados de forma intrínseca, han manifestado un mayor desempeño.

Por otro lado, la investigación realizada por Montalvo (2014), tuvo como objetivo identificar la influencia de estrés laboral en la satisfacción en el personal asistencial de Nova Clínica S.A., para que permita facilitar un cambio en el clima organizacional a futuro. La metodología utilizada es descriptiva, analítica, deductiva, de tipo correlacional no experimental, cualitativo, su población consta de 91 funcionarios de los cuales 67 mujeres y 24 varones, su muestra es la misma que la población, determinada por el método no probabilístico no aleatorio, se recolecto datos con el método de observación científica, lógico deductivo estadístico, su técnica utilizada es el cuestionario, los cuales fueron validador mediante una aplicación piloto a personas con las mismas características de la población investigada. Se concluye que si bien es cierto que no existe estrés en el personal de Nova Clínica SA, el factor que se relaciona al reconocimiento logra influenciar en la calidad para el desarrollo profesional y personal en un nivel mínimo, lo cual puede convertirse en principio de preocupación, frustración o ansiedad para el personal a futuro, asimismo; se encontró que los factores analizados que producen estrés laboral, al interior de la institución no causan niveles significativos de estrés en los trabajadores, resultando coherente debido a que la satisfacción laboral tiene niveles positivos.

## 1.2. Fundamentación científica

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014), menciona que con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del servicio civil, se ha desarrollado el funcionamiento de la acción de las oficinas de recursos humanos, mejorando en forma continua la administración pública, para optimizar finalmente el servicio del ciudadano (p. 4).



Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir (2014) Resolución presidencia ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE, 10.11.14.

*Figura 1.* Sistema administrativo de gestión de recursos humanos

El sistema administrativo de gestión de recursos humanos, en relación a la acción de la oficina de recursos humanos - servir comprende 23 campos, los cuales están distribuidas en 7 áreas para el logro del sistema administrativo, los cuales se mencionan a continuación: la planificación de políticas de recursos humanos (estrategia, políticas y procedimientos y el del área de planificación de recursos humanos), organización del trabajo y su distribución (diseño de los puestos y la administración de puestos), gestión del empleo (selección, vinculación, inducción, período de prueba, administración de legajos, control de asistencia, desplazamiento, procedimientos disciplinarios, desvinculación), gestión del rendimiento (evaluación de desempeño), gestión de la compensación (administración de compensaciones, administración de pensiones), gestión del desarrollo y capacitación (capacitación, progresión en la carrera), gestión de relaciones humanas y sociales (relaciones laborales individuales y colectivas,

seguridad y salud en el trabajo (SST), bienestar social, cultura y clima organizacional y comunicación interna).

### **Estrés laboral**

En la historia del término de estrés se plantea al final del siglo XVII por el físico inglés Hooke (1635-1703), quien lo utiliza en la ingeniería, con la “ley de elasticidad”, en la cual indica que cuando una amenaza se aplica encima de una estructura, esta provoca un resultado de “estiramiento” que genera un cambio de la forma; ocasionando un resultado de la interacción en la presión (o carga) con el estrés, es así; que ante esta demanda se entiende que el cuerpo necesita “energía” el cual proviene del sistema nervioso para que pueda sobrellevar los desgastes del organismo. Antiguamente los científicos hicieron estudios donde relacionan el estrés con el “desgaste de la energía nerviosa”, lo que particularmente cobra relevancia en el siglo XVIII, debido a que los investigadores plantearon que las tres cuartas partes de las enfermedades se deben a orígenes nerviosos, posteriormente en el siglo XIX el Dr. Beard (1839-1883), detalla los síntomas frecuentes en sus pacientes investigados como resultado de una sobrecarga de demanda propias del nuevo siglo, llamándola “neurastenia”, sin embargo; Allbutt por su parte estaba en contra de la opinión del pueblo de lo que se había enmarcado (estrés y deseos insatisfechos) y plantea que debido a que las autoridades civiles se han suavizado, los individuos tienen necesidad mayor de auto exigencia moral y control, siendo en el siglo XX que se han estudiado diversos casos de estrés en el ser humano debido a que afronta esfuerzos físicos constantes, por lo que Walter Cannon médico neurólogo, llegó a la conclusión que el individuo puede resistir bajos niveles de estrés y puede padecer inicialmente con un estrés, sin embargo cuando el estrés se prolonga o son intensos puede llegar a ocasionar un quiebre en el sistema biológico del ser humano (Casuso, 2009).

### **Teoría de síndrome de general de adaptación**

Selye (1952), plantea la “teoría del estrés en donde considera a tres etapas” siendo las siguientes:

“Alarma”; es cuando la persona percibe e identifica una amenaza tanto física como psicológica, la cual la caracteriza por liberar hormonas con la finalidad de lograr la adaptación que le permita afrontar la situación de estrés. En esta etapa se presenta una baja resistencia a los estresantes.

“Resistencia”: es cuando el individuo se vuelve resistente a las presiones que son creadas cuando inicialmente perciben una amenaza, sin embargo cuando la causa de estrés persiste, la activación hormonal en el organismo sigue siendo elevada, llegando a utilizar sus reservas, en donde al reaccionar ante una situación se puede desestabilizar, por lo que se convierte en una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

“Agotamiento”: aparece por estrés del individuo por tiempos prolongados, lo que quiere decir que la persona a causa del estrés prolongado entra en la fase de agotamiento, debido a que se ha quedado sin reservas; por lo que si el estrés persiste el individuo sufre fatiga, pudiéndolo conducir a un daño físico grave e incluso le puede provocar la muerte.

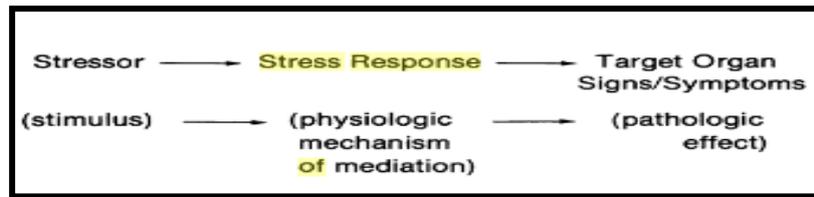


Fuente: Soriano (2010), Fases del estrés. Síndrome de general de adaptación.

*Figura 2.* Fases del estrés. Síndrome de adaptación.

### **Teorías basadas en el estímulo**

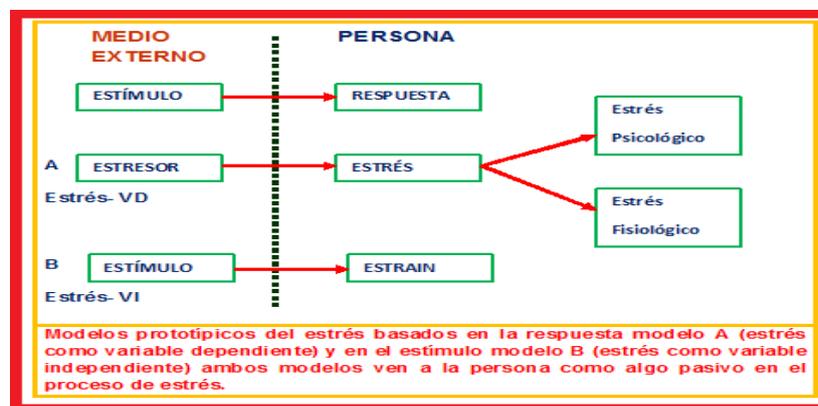
Everly (1989), menciona que se basa en la capacidad que tiene el individuo en la respuesta y precisa que el estrés es una respuesta o reacción a algún estímulo y que éstos alteran la función del organismo, distinguiendo dos aspectos principales de estrés, basados en el estímulo y la respuesta (p. 8).



Fuente: Everly (1989), teoría basada en el estímulo (p.8).

Figura 3. Teoría basada en la capacidad de respuesta

En relación a la teoría que se basa en el estímulo, se sitúa en la perspectiva, el cual en psicopatología se llama de enfoque psicosocial o sucesos vitales, el cual ha tenido mayor predominio en los últimos años, estudiándose a nivel psicológico y fisiológico.

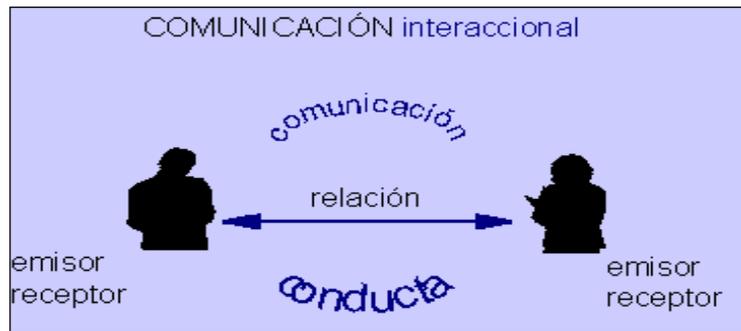


Fuente: Matarredonda (2012) Teoría basada en el estímulo.

Figura 4. Teoría basada en el estímulo.

### Teorías interaccionales

Lazarus y Folkman (1984), mencionan que “el estrés es un proceso interraccional”, que se basa en la relación entre un individuo y una situación, el cual se produce cuando el individuo valora que las demandas exceden sus recursos de ajuste conllevando a que su bienestar peligre. Cabe resaltar que esta teoría enfatiza la función de los tipos cognitivos (ideas, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros), los cuales intervienen en la relación de los estímulos (estresores) con las respuestas de estrés, concluyendo que hay una relación dinámica y bidireccional en la persona con su entorno.



Fuente: Salgado (2009). Teoría interaccional de comunicación.

*Figura 5.* Teoría interaccional

### **Definiciones conceptuales de estrés laboral**

Luthans (2011), lo considera como “términos negativos (políticas de la institución, el atraso en el trabajo y el incumplimiento de las metas y objetivos, el papeleo), y que el problema del estrés es causada por algo malo, presentándose como una forma de angustia”. Por otro lado el menciona que el estrés laboral en términos positivos, es agradable, debido a que es causado por cosas buenas pero que también ocasionan estrés (desafíos, retos, presión del tiempo, calidad del trabajo, entre otros), por lo que identifica cuatro factores que producen estrés, siendo los siguientes: factores extra organizacionales, factores organizacionales, factores grupales y factores individuales.

Beher y Newman (1978), lo definen como “una situación que nace de la interacción del individuo con el trabajo”, caracterizándose por cambios que ocurren dentro de la persona obligándolas a desviarse de su función normal (pp. 665-669), por su parte Wilkinson (1997), define al “estrés injustificado como resultado de la interacción en una variedad de situación en el mundo”, así como la estimulación y motivación pobre, la monotonía y el exceso de trabajo (p. 11).

En ese sentido, cuando una persona o individuo percibe niveles estresores en relación al trabajo que desempeña, no solo afecta al propio individuo, si no afecta también a su entorno y sobre todo a la entidad donde trabaja, el cual cuando no se controla los niveles estresores la institución no logra obtener buenos resultados, no logra las metas y los objetivos esperados de acuerdo a su planificación.

De acuerdo a lo mencionado por López (2014), “considera a los factores estresantes a las situaciones y estímulos externo o interno que desencadenan el estrés”, asimismo dentro de los factores estresantes se consideran a todos los elementos condicionantes en relación al trabajo o a las condiciones laborales que les brinda el empleador y que aumentan el riesgo o la probabilidad de que un individuo puede padecer estrés, los cuales pueden presentarse de forma física, química, acústica, somática o sociocultural, conllevando de manera directa o indirecta a una inestabilidad en el equilibrio dinámico del organismo del individuo (p.14).

En relación al estrés, se menciona que existen muchos factores que conllevan al estrés al individuo (recarga laboral, modalidad de contrato, poca comunicación, entre otros), los cuales cuando no se tratan a tiempo afectan directa o indirectamente al individuo y a la institución conllevando a un desequilibrio no solo en la persona, sino en la institución. El estrés laboral en el trabajo se ve reflejado por principales estresores (falta de control en las actividades de trabajo, ambiente laboral difícil, sobre carga de trabajo, la alta responsabilidad de puesto, problemas a nivel de relaciones interpersonales, relación entre compañeros, la difícil comunicación en el ambiente de trabajo, actitudes laborales negativas, falta de ascenso, competencia laboral en el trabajo), que en muchas ocasiones, provocan saturación física o mental a cada individuo, generando que afecten no solo su salud, sino también a la de su entorno laboral, en ese sentido el estrés ocasiona que la productividad en el trabajo se vea reflejada y que no se cumpla con las metas establecidas en la institución de acuerdo a planificación proyectada (Tu consultor, 2012).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2012), nos habla del estrés laboral quien manifiesta que “es una peligrosa enfermedad que se presenta dentro de las instituciones y que afecta al colaborador, el cual cuando no se controla a tiempo afecta psicológicamente y perjudica a la producción de cada organización”, por otro lado, “el estrés afecta a la salud física y mental, a causa de diversos factores fundamentales” (perdida de trabajo laboral ocasionados por exceso de información, intensidad en el trabajo, presión en el trabajo, presión

temporal, mayores exigencias y la flexibilidad, el estar continuamente disponible, la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo a perder el trabajo) que conllevan a enfermedades graves cuando no se tiene un control adecuado. Asimismo; en “France Telecom las personas se suicidaron dejando notas en donde se quejan de la presión constante que padecían en su centro de labores”, dichos estudios indican que el estrés es la causa principal de las personas debido a las jornadas laborales perdidas (OIT, 2012). Por otro lado el estrés laboral tiene un gran impacto en nuestra sociedad debido a que afecta nivel psicológico y físico de los individuos, pero sobre todo tiene un gran impacto en el costo a nivel organizacional en todas las instituciones tanto públicas como privadas, es por ello que es fundamental e importante que el trabajador como la institución manejen adecuadamente los niveles de estrés, los cuales son causados por la recarga laboral, las deudas, la pérdida de empleo o el desempleo, los salarios que son pagados a destiempo o el bajo salario, dificultades en la falta de reconocimiento, relaciones interpersonales e inadecuado desarrollo profesional de los trabajadores en la institución donde laboran.

Cabe resaltar que la Organización Mundial de Salud (2016), considera como “una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés laboral se debe a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral, por otro lado el impacto del estrés en cada individuo es diferente, siendo sus consecuencias sobre la salud, tales como enfermedades mentales, cardio / cerebrovasculares, musculo-esqueléticas y reproductivas, asimismo; el estrés causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el uso excesivo del alcohol y drogas e incremento al tabaquismo, el sedentarismo, y las drogas, el incremento al tabaquismo, el sedentarismo y los trastornos de sueño, por su parte la doctora Julieta Rodríguez Guzmán, menciona que todas estos inconvenientes son capaces de disminuir la motivación, el rendimiento laboral, el compromiso, produciendo el ausencia, la los cambios del individuo y el alejamiento temprano, conllevando a reducir la producción, la competencia e imagen pública de toda institución.

En ese sentido se menciona que el estrés laboral que se presenta en una institución en muchas ocasiones se debe al trabajo explotador, a los retrasos de los pagos de los trabajadores, lo que conlleva a que se vea afectado la satisfacción del personal de la institución, asimismo; cuando un individuo tiene estrés, presenta una actitud negativa, irritante y en ocasiones explosiva en el trabajo, por lo que se siente desmotivado y sin compromiso con su institución, cabe resaltar que cuando la institución trabaja sin información adecuada y al día, sin planificación y sin metas claras, conlleva a que el personal trabaje y realice sus actividades en forma apresurada e inadecuada en la institución, provocando que trabaje bajo presión y a última hora para remitir la información que requiere la jefatura, desarrollando actividades que para ellos son estresantes debido a que no tiene las metas y objetivos claros y en muchas ocasiones estas metas y objetivos son cambiantes lo que si no se toman acciones inmediatas afectan a la satisfacción laboral entre los empleados.

Chiavenato (2015), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros”. Es por ello que define tres factores de estrés, como fuentes potenciales y consecuencias del estrés, cuando una persona pasa por una situación tensa muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, estos factores son experimentados por la persona (p. 378).

Por su parte Campero y De Montis y Gonzales (2013), lo definen de “origen laboral, el cual afecta la eficacia de vida y la producción”, porque afecta la salud de los individuos y el sistema económico de una organización. El exceso crónico de los trabajos excesivos rutinarios y bajo presión, producen estados de agotamiento crónico y actitudes pasivas. “La sobre carga laboral ocasiona estrés por la estimulación excesiva, el cual se presente por exigirse a nivel psicosensoriales en forma violenta, simultanea, numerosa, persistente y variables”; lo cual reclaman adaptarse fuera de lo normal y crea una tensión nerviosa, ansiedad, irritabilidad, crisis de decisión, confusión, desconcentración y embotamiento (p. 23).

El estrés laboral en la actualidad, forma parte de la vida diaria debido a los cambios consecutivos que sufre el individuo (tanto hombre como mujeres que en muchas ocasiones trabajan, estudian, tienen familia), el cual se somete a exigencias rutinarias o es sometido a presión por competencias profesionales o por querer lograr el éxito, y cuando no saben manejar o controlar los niveles estresores, se ve afectado físicamente, psicológicamente y por ende afecta a la institución.

Robbins y Judge (2013), definen al estrés laboral como “una causa psicológica en forma desagradable el cual acontece como respuesta a factores del ambiente, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales”, quejas de la actividades del rol e interpersonales; causas personales, debido a los inconvenientes familiares, económicos (p. 597).

En ese sentido, se define al estrés laboral como la respuesta del organismo ante una situación de desafíos, los cuales están relacionados a la función psicológica y fisiológica del organismo, esto ocurre cuando el individuo trabaja bajo presión, cuando existen factores extra organizacionales, factores grupales y factores individuales, lo que conlleva a una reacción ante diversos factores que sufren los colaboradores a nivel organizacional (en el trabajo lo cual afecta las relaciones personales, la comunicación por la recarga laboral que dan en muchas ocasiones), a nivel individual (afectando su entorno, su hogar por problemas económicos y afectando su salud) y a nivel de entorno ( debido a la incertidumbre económica y política debido al cambio de gobierno que en muchas ocasiones se dan con el cambio de personal).

### **Síntomas del estrés laboral**

Chiavenato (2015), menciona que “cuando un individuo descubre una amenaza a nivel externo, el organismo produce sustancias que alteran el sistema físico y psicológico de la persona”, los síntomas de estrés son: la tensión, los nervios, la preocupación en forma crónica, la imposibilidad de relajarse, el exceso del uso del tabaco, la inadecuada cooperación, el insomnio, la percepción de incapacidad, la emoción inestable, la indigestión, la elevada presión sanguínea (p. 380).

Cabe resaltar que los síntomas de estrés laboral conllevan a perjudicar la salud del individuo, ocasionándoles diversas enfermedades (dolores de cabeza, malestar del cuerpo, enfermedad de tiroides, diabetes, entre otras), incluso el individuo puede entrar en depresión que le conduce al suicidio.

### **Causas del estrés laboral**

Chiavenato (2015), menciona las causas del estrés laboral, como son, “la carga laboral, la presión de urgencia y tiempo, la baja calidad, supervisión inadecuada, la percepción del clima de incertidumbre política, responsabilidades inadecuadas para delegar funciones”, discrepancias en los valores del personal con los de la institución, cambios de la organización, frustración (p. 381).

Dichas causas generales de causa de estrés laboral se evidencian no solo a nivel personal, sino a nivel del entorno de la sociedad y a nivel de la organización en la que se encuentra laborando, sobre todo cuando el empleador no valora el trabajo del colaborador el cual se siente desmotivado y son recarga laboral o por demora en los pagos a tiempo, la modalidad de contratación, entre otros.

<b>Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).</b>	<b>Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)</b>	<b>Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277-290)</b>	<b>Estrés laboral para la investigación</b>
Factores del entorno: * Incertidumbre económica * Incertidumbre políticos * Incertidumbre tecnológica	Factores ambientales * Incertidumbre económica * incertidumbre políticos * Cambio tecnológico	Factores extra organizacionales: * Cambios de los estilos de vida y el trabajo en la personal. * Efecto de la familia en el comportamiento de las personas. * Efecto en los medios de la comunicación. * Variables sociológicas (raza, sexo).	Factores del entorno: * Incertidumbre económica * Incertidumbre políticos
<b>Estrés laboral (Chiavenato, 2015, p.382).</b>	<b>Estrés laboral (Robbins y Judge, 2013, p.597)</b>	<b>Estrés laboral (Luthans, 2011, p.277-290)</b>	<b>Estrés laboral para la investigación</b>
Factores de la organización: * Demandas de las tareas. * Demandas de las funciones * Demandas interpersonales * Estructura organizacional * Liderazgo organizacional * Etapa de la vida de la organización.	Factores organizacionales: * Demandas de las tareas. * Demandas del rol * Demandas interpersonales	Factores organizacional: * Políticas y estratégicas de la organización. * Diseño y estructura de la organización. * Procesos organizacionales. * Condiciones de trabajo.	Estrés a nivel organizacional: * relaciones interpersonales * Comunicación * Recarga laboral
Factores individuales: * Problemas familiares * Problemas económicos. * Personalidad.	Factores personales: * Problemas familiares * Problemas económicos * Personalidad	Factores individuales: * Rasgos de personalidad. * Tolerancia a la incertidumbre * Necesidad de realización	Estrés a nivel individual: * Problemas familiares * Problemas económicos
		Factores grupales: * Falta de cohesión del grupo. * Falta de apoyo social	
Adaptado de Robbins, comportamiento organizacional, op.cit, p.551			Según el autor de la presente investigación, adaptado de Chiavenato, (2015, p. 381-383).

Fuente: Chiavenato (2015), Robbins y Judge (2013), Luthans (2011) adaptado por la investigadora para el presente estudio.

*Figura 6.* Comparativo de teoría de estrés laboral según Luthans, Robbins y Judge, adaptado por Chiavenato (2015).

Para el proceso de la investigación realizada en relación a la variable estrés laboral, se ha tomado en consideración la teoría de Robbins (2013), adaptado por Chiavenato (2015), reforzada la investigación en Luthans (2011), asimismo; para efectos de la presente investigación ha sido adecuado de acuerdo a la problemática de la población objeto de estudio a investigar, por lo que se ha considerado tres dimensiones, estrés a nivel organizacional (relacionado a las relaciones interpersonales, comunicación y recarga laboral), estrés a nivel individual (relacionado a los problemas familiares, problemas económicos) y estrés a nivel del entorno (relacionado a la incertidumbre económica e incertidumbre política).

### **Dimensiones de estrés laboral**

En la variable estrés laboral de la presente investigación se consideró las dimensiones de Robbins, adaptada por Chiavenato (2015), la cual asimismo; se ha adaptado para la presente investigación, determinando tres factores de estrés como fuentes potenciales y consecuencias del estrés laboral, a nivel organizacional, individual (personal) y del entorno (ambientales), el estrés laboral es cuando una persona pasa por una situación tensa, el cuerpo muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, los cuales son experimentados por la persona.

### **Estrés a nivel organizacional**

Luthans (2011), señala que “el estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, a pesar de que se encuentran constituidas grupos de individuos, hay etapas macroscópicas, que se desempeñan como causas potenciales de estrés” como; la estrategia y la política de la institución, en muchas ocasiones los papeleos burocráticos, la tecnología actual, los recortes de personal, la remuneración que se basa en méritos, los puestos cambiantes, la estructura y diseño de la organización, la formalidad la centralización, el apoyo de la alta dirección, la ambigüedad de las funciones. Los procesos organizacionales como los controles, la comunicación descendente, la escasa retroalimentación sobre el desempeño, procesos de decisión descentralizados, poca participación

de decisiones y las condiciones de trabajo o condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, etc. (p. 381).

El estrés a nivel organizacional se desarrolla a causa de las demandas de las tareas de las funciones dentro de la misma institución, entre ellas se encuentran las relaciones interpersonales, la comunicación, la estructura organizacional, liderazgo en la organización, etapa de la vida de la organización, la recarga laboral, que cuando no se trata a tiempo puede ocasionar depresión, ansiedad, la satisfacción en el trabajo disminuida y por ende puede ocasionar enfermedades graves hasta llegar a la muerte, dentro de los indicadores a estudiar dentro del estrés laboral, para efectos de la presente investigación se han considerado las relaciones interpersonales, la comunicación y la recarga laboral.

### **Relaciones Interpersonales**

Robbins y Judge (2013), lo definen como “las presiones por otros empleados, las malas relaciones personales y sociales entre compañeros de trabajo producen estrés”, sobre todo en aquellos individuos que tienen una alta necesidad a nivel social (p.599). En ese sentido definimos a las relaciones a nivel interpersonal al nivel de cada individuo que se apoya entre ambos, al trabajo en equipo y a las relaciones respetuosas, el cual se ve afectado o en forma negativa produce estrés laboral en las personas de la entidad.

### **Comunicación**

Chiavenato (2015), lo define como “un elemento clave, porque para el desarrollo del trabajo se necesita contar con información y estar comunicados entre ellas”, asimismo; es el “proceso mediante el cual cada individuo intercambia información en una institución, por lo que teniendo la información oportuna podrán cumplir sus metas y objetivos planificados” (p.321). En ese sentido se concluye que la comunicación es fundamental e importante porque a través de ella se puede comunicar todas las ocurrencias, brindar información, controlar, motivar, expresarse en la institución, sin embargo algunas instituciones no utilizan los canales de comunicación adecuados, debido a conceptos erróneos que manejan

la institución, informando a los subordinados a destiempo, lo que ocasiona un estrés laboral en los trabajadores debido a la falta de coordinación.

### **Recarga Laboral**

Robbins y Coulter (2014), lo definen como a “la relación con la presión a que se ve sometido el colaborador en función al puesto específico al que ocupa” en la institución, lo que quiere decir que ocurre estrés cuando a un individuo se le asigna más trabajo o “se espera que el trabajador realice más actividades de lo que le permite el tiempo” (p.199). Por lo que podemos definir que es la recarga laboral o la carga laboral excesiva que se le asigna a un empleado en la institución aun sabiendo que no le permitirá concluir con las actividades asignadas, y como resultado le produce estrés laboral al individuo ocasionándole en muchas oportunidades problemas de salud.

### **Estrés a nivel individual**

Luthans (2011), menciona que “el estrés a nivel del individuo son las diferencias en rasgos de personalidad del individuo el cual produce estrés” (el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la sencillez, la intolerancia, la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad y falta de realización), “siendo diversos causas considerados como concluyentes de la tensión que provoca el estrés” (pp.381-383). Por su parte Chiavenato (2015), menciona que “existen problemas familiares, económicos y de personalidad en cada individuo”. Dentro de las realizaciones personales se ha considerado en la presente investigación.

### **Problemas familiares**

Los problemas familiares, son una fuente de estrés laboral, según Reyes (2015), lo define como “un factor estresor extra laboral que de igual modo incide en el desempeño del puesto de trabajo”. Cabe resaltar que a pesar de ser relaciones personales o familiares, estos problemas llegan hasta la organización cuando el trabajador presenta una actitud desmotivada o atípica por algún problema en el hogar (p.16). En ese sentido, definimos a los problemas familiares, como un factor principal de estrés, debido a que cuando el individuo tiene muchos problemas familiares, afecta su vida personal y su vida laboral, afecta su trabajo, porque los

problemas no les permiten concentrarse y hacer su trabajo, disminuyendo su productividad en su centro de labores.

### **Problemas económicos**

Gutiérrez (2014), lo define como a “la mayoría de las personas que tienen estrés, se deben a factores económicos o por exceso de trabajo”, existen casos que las personas tienen muchas deudas y se están matando, porque trabajan para pagar esta deuda, asimismo; “las personas que tienen su propio negocio se estresan porque se exigen trabajar más para ganar más dinero”, pero no se dan cuenta que están dañando su salud y en un futuro no muy lejano gastara ese dinero o más dinero en curarse de alguna enfermedad, en la vida se puede tener dinero pero también salud sin sacrificar uno de los dos. En ese sentido definimos a los problemas económicos, como las deudas contraídas con entidades financieras o con terceros, en la cual un individuo asume para cubrir sus necesidades a falta de una buena planificación, a falta de trabajo o por falta de incapacidad de pago, sin embargo en muchas ocasiones estas personas no pueden cubrir sus deudas, siendo arrasadas a un caos, debido al incumplimiento en sus pagos, cuando se quedan sin trabajo o por padecer alguna enfermedad, por otro lado, existen individuos que se saturan o se estresan, porque tienen que trabajar muchas horas para poder cubrir las deudas adquiridas, y cuando no pueden pagarlas terminan estresándose.

### **Estrés a nivel del entorno**

Chiavenato (2015), menciona que es “la incertidumbre económica, política y/o tecnológica, lo que quiere decir que las estrategia y políticas planteadas” en la organización o institución, como las amenazas competitivas, la tecnología avanzada, las reglas burocráticas, la disminución de personal, remuneración basada en méritos y la rotación de puestos, etc. (pp. 382-383). Por su parte Luthans (2011), menciona que “los factores organizacionales como, elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas” debido a los estilos de vida y el trabajo de los individuos, las variables sociológicas, como “la raza, el sexo y la clase social, las creencias, los valores,

oportunidades y percepciones pueden convertirse en factores de estrés” (pp. 381-390).

En ese sentido el estrés a nivel del entorno es un factor muy importante sobre todo porque están relacionados a la economía en el país, a las cuestiones políticas, como son el cambio de gobierno, el cambio de las jefaturas o de los directores de las instituciones, en la cual el colaborador se encuentra con una incertidumbre de perder el trabajo, de lo que vendrá posteriormente, y de los problemas que puede ocasionarle el no tener trabajo.

### **Metodología de la teoría del estrés laboral**

Robbins y Judge (2013), en el desarrollo de su teoría de estrés laboral, utilizó como “metodología encuestas sobre el manejo del estrés, que fue aplicado a 7,807” individuos, utilizando diferentes fuentes bibliográficas para analizar su teoría, en donde de acuerdo a la revisión de literaturas concluyó que “no existen diferencias de género en relación a que los varones tienen experiencias más altas de estrés laboral que las mujeres. Por otro lado en la aplicación de las “encuestas a los trabajadores del centro de atención telefónica de Encore Capital Group ubicado en Gurgaon de la India”, ejecutan la difícil “actividad de cobrar las deudas de tarjetas de crédito y los pagos atrasados de los automóviles de clientes estadounidenses”. Se “determinó que las quejas de las actividades son causas a nivel organizacional debido a la naturaleza de su trabajo que genera estrés”, ya que el individuo que habla “suele manifestarse en forma agresiva, emotiva y frustrada, triste o enojada”, en ese sentido, “Encore trata de reducir el estrés al que aprecian sus empleados, enseñándoles a ser simpáticos con los consumidores morosos y la manera de solucionar la agresión verbal” y por ende los colaboradores responden bien cuando ellos son amables, respetuosos y nunca alzan la voz. Asimismo, al comparar el estrés a nivel del individuo y de la organización para el manejo adecuado de estrés, se apoya en la lógica de una U invertida mencionando en que los niveles moderados a bajos de estrés estimulan el cuerpo e incrementan su capacidad de reaccionar y cuando los individuos presentan demasiado estrés a demandas insostenibles, produce que su desempeño sea menos eficiente (p. 602).

Por su parte Chiavenato (2015), apoya su teoría en la “metodología aplicada por Soares, quien recolectó los datos con una serie de entrevistas en el ambiente laboral de Polichinelo”, empezando por la dirección de los gerentes con personal de base, con el objeto de abordar situaciones típicas de cada empleado (producción y administrativo), “concluyendo que el resultado de las entrevistas confirmaron su temor de dirección (el ambiente de trabajo insatisfactorio con efectos negativos en la organización y sus trabajadores)”, asimismo, comprobó que sus departamentos trabajaban en forma aislada, no compartían, y existían órganos en conflicto que ante los ojos de la dirección era normal, por lo que elaboró un plan de acción para aliviar la terrible carga que pesaba sobre los trabajadores y que se transforme la competencia interna en colaboración integradora para mejorar el desarrollo global de empresa, concluyendo finalmente que “toda empresa necesita aprender a manejar el estrés, el conflicto y la negociación”, con la finalidad de “derribar barreras internas en la organización para aumentar la interacción entre los individuos y reducir niveles de estrés y de conflicto” (p. 384).

En ese sentido, queda comprobado que tanto Robbins y Judge y Soares, aplicaron una metodología diferente para cada el estrés laboral en diferentes poblaciones y diferentes realidades, con la finalidad de lograr identificar las causas que conllevan al estrés laboral, indicando lo importante que es poder controlarlo, para que no afecte a la salud del individuo.

### **Satisfacción laboral**

De acuerdo a lo mencionado por Salazar y Flores (2011), quien introdujo el concepto de la satisfacción laboral a “través del estudio en los grupos de población, en donde identificó el grado en que las personas tenían en su trabajo” fue Hoppock (1935) y posteriormente se inició con mayor fuerza a través de las experiencias de las emociones del recurso humano en el trabajo, siendo el 03 de octubre del 2002, asimismo; muchos autores han realizado investigaciones y estudios sobre la satisfacción laboral, como apoyo principal para la gestión administrativa de las organizaciones e instituciones, lo que constituye un gran aporte para mejorar la gestión administrativa.

Es por ello que en la actualidad, se sigue realizando más investigaciones del tema satisfacción laboral sobre todo en las instituciones del Estado, ya que forman parte de la organización del personal fundamental para lograr los objetivos que requieren las instituciones, en ese sentido el hombre al sentirse insatisfecho en su centro de trabajo conlleva a que no se desarrolle bien sus actividades, a que disminuya la producción o a que renuncie a su trabajo, el tema de satisfacción laboral afecta a la organización y al individuo, puesto que está relacionado con el estrés laboral, debido a las condiciones laboral y a la motivación que recibe, a la recarga laboral, el cual afecta factores de estrés a nivel organizacional, individual y del entorno.

### **Teorías existentes de satisfacción laboral**

De acuerdo a las teorías relacionadas a la satisfacción laboral, se encuentran las teorías sobre la motivación, las cuales están relacionadas a la satisfacción de las condiciones de trabajo y la satisfacción en la motivación, asimismo, Chiavenato (2015), clasifica la "teoría de la motivación en tres etapas":

#### **Teoría de contenido**

Referidos a las causas internas del individuo y a la forma en que estos se mueven, entre ellas están consideradas a Maslow (con su "teoría de la pirámide de necesidades"), Alderfer (con su "teoría de ERC"), Herzberg (con su "teoría de los dos factores") y McClelland (con su "teoría de las necesidades adquiridas").

#### **Teorías del proceso**

describen y analizan la serie de etapas que impulsan, dirigen, paralizan o mantienen el comportamiento, entre ellas están consideradas a Adams (teoría de la equidad), Locke (teoría de la definición de objetivos), Vroom (teoría de las expectativas) y Porter y Lawler (desempeño y satisfacción).

#### **Teorías del refuerzo**

Se basan en los resultados de un procedimiento exitoso o fallido. Teoría del refuerzo (p. 240).

## Teoría de la Jerarquía de las necesidades

Robbins y Judge (2013), mencionan que es la teoría de motivación más conocida, y formulada por Maslow, donde “menciona que, dentro de cada individuo hay una categoría de 5 necesidades, fisiológicas” (sed, hambre, refugio, sexo, entre otras necesidades corporales), “Seguridad (cuidado y protección contra los datos emocionales y físicos), Sociales (afecto, aceptación, sentido de pertenencia, amistad), Estima (factores internos: respeto a sí mismo, autonomía y logro; y factores externos: estatus, reconocimiento, autorrealización y atención), los cuales se encuentran relacionados. Por su parte Chiavenato (2015), menciona a la “teoría de la pirámide de Maslow, la cual está fundada en la pirámide de las necesidades”, que se jerarquizan de acuerdo a su necesidad y se clasifican por orden de importancia o influencia en la conducta del ser humano (p.241).

Se define que esta teoría está basada en 5 necesidades relacionadas al individuo, siendo fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, las cuales se consideran como cinco niveles, esta teoría se le conoce como la teoría de Maslow.



Fuente: Alarcón (2014). Pirámide de Maslow.

Figura 7. Pirámide de Maslow

## Teoría de ERC

Chiavenato (2015), menciona que la presente teoría fue “desarrollada por Alderfer, el cual se ha diseñado en base a la pirámide de Maslow, ajustándola por medio de la investigación empírica” y la sintetizó en “necesidades de existencia, relación y crecimiento”, colocándose el nombre de la teoría ERC.

### **Necesidades de existencia**

Referido al bienestar físico (preservación y supervivencia), a necesidades fisiológicas y a la seguridad de Maslow.

### **Necesidades de relación**

Referido al deseo de interactuar con otros individuos (relaciones sociales), categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de aprecio de Maslow.

### **Necesidades de crecimiento personal**

Referido al desarrollo potencial del ser humano y su deseo de crecer, incluyen los elementos intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow y la necesidad de autorrealización.



Fuente: Arellanes (2014), Teoría de la motivación.

*Figura 8.* Teoría ERC de Clayton Alderfer

### **Teoría del comportamiento o bifactorial**

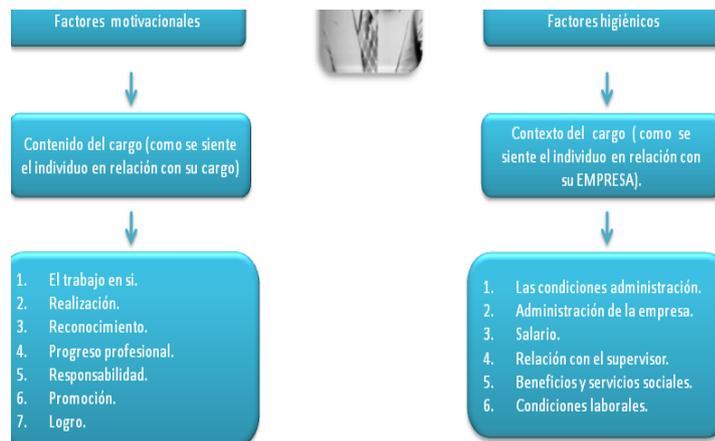
Herzberg (1959), considera a la teoría de los “dos factores a la teoría de la motivación e higiene”, asimismo; menciona que “las causas que ocasionan satisfacción son diferentes a los que ocasionan insatisfacción”, el cual plantea que “eliminar las causas que ocasionan insatisfacción laboral la cual dará tranquilidad a los trabajadores y aplicar factores de higiene adecuados para que se sientan satisfechos”, los cuales se encuentran relacionados.

Factores motivadores, relacionado a la satisfacción e insatisfacción; considerados al deseo de motivar a los trabajadores, al trabajo en sí y a los resultados que derivan de ellos, también se consideran a las ocasiones de ascenso, mejora personal, responsabilidad, reconocimiento y logro que pueda obtener el colaborador.

Factores de higiene, relacionado a la satisfacción e insatisfacción; considerados a la eficacia de la supervisión, salario, la política de la empresa, condiciones físicas del trabajo, las relaciones con las personas y la seguridad, indicando que cuando dichos factores son aplicados de una forma adecuado, los individuos no se sentirán insatisfechos, ni tampoco satisfechos.

Robbins y Judge (2013), menciona que esta teoría “relaciona las causas intrínsecos con la satisfacción laboral”, el cual “asocia a las causas extrínsecos con la insatisfacción, se le conoce como la teoría de la motivación e higiene”, la cual fue creada por Herzberg, queriéndose eliminar los factores que producen la insatisfacción laboral (p. 205).

Por su parte Chiavenato (2015), menciona que “para Herzberg, la motivación del individuo en el trabajo depende de dos causas íntimamente siendo los factores higiénicos quienes se relacionan con las condiciones laborales” que envuelven a cada individuo o colaborador en una institución, los cuales incluyen diferentes aspectos (instalaciones, condiciones físicas, ambiente, salario, estilo de liderazgo, prestaciones sociales, políticas organizativas, relaciones en la dirección con los empleados, capacitación, reglamentos internos, etc.) y “los factores motivacionales”, referido al perfil del puesto y a las acciones relacionadas con él, los cuales provocan una duradera satisfacción y una productividad aumentada, terminando por afectan al colaborador como al empleador (p. 244).



Fuente: GMFL (2011). Teoría de comportamiento – HERZBERG.

*Figura 9.* Teoría de comportamiento o bifactorial

### **Teoría de las necesidades de Mc Clelland**

McCelland (1961), desarrolla su teoría “basada en las necesidades”, en la cual las divide en tres necesidades básicas.

#### **La necesidad del logro**

Impulso por sobresalir”, necesidad de éxito, de realización, de búsqueda de la excelencia, es decir el individuo evita las tareas fáciles, asume responsabilidades y busca desarrollar su trabajo con un mejor desempeño.

#### **La necesidad de poder**

Impulso por hacer que otros individuos se comporten de una forma que no se lograría con ningún otro medio”, necesidad de estar al mando, de tener influencia frente a los demás.

#### **La necesidad de Afiliación**

Necesidad del individuo de ser aceptado por los demás”, de tener relaciones amigables y cercanas, de trabajar en grupo (p. 223).

En ese sentido, se define a la teoría de las necesidades de McClelland como las necesidades relacionadas a los logros del colaborador relacionadas al trabajo (poder), a lo personal (logro) y su entorno (afiliación).

Robbins y Judge (2013), menciona que esta teoría la desarrolló “David Mc McClelland y sus colaboradores el cual describe al logro, poder y afiliación”, como necesidades significativas que conllevan a explicar la motivación (p.207).

Por su parte Chiavenato (2015), sostiene que esta teoría “se concentra en su contenido y la dinámica del comportamiento del ser humano se centra en tres causas o necesidades básicas”, siendo la necesidad de realizarse (need for achievement), la necesidad de poder (need for power) y la necesidad de afiliación (need for affiliation), las cuales son obtenidas durante la vida como consecuencia de las costumbres de cada individuo (p. 246).



Fuente: Pérez (2016), Teoría de Mc Celland.

Figura 10. Teoría de McCelland

Tabla 1

*Comparación de la relación de las cuatro teorías de contenido, la cual es adaptada de acuerdo al creador de cada teoría*

Teoría de la pirámide de las necesidades (Maslow)	Teoría de E.R.C. (Alderfer)	Teoría de los dos factores (Herzberg)	Teoría de las necesidades adquiridas (McClelland)
Autorrealización	Crecimiento		Realización
Estima		Motivacionales	Poder
Sociales	Relaciones		Afiliación
Seguridad	Existencia	Higiénicos	
Fisiológicas			

Fuente: Chiavenato (2015, p.248). Adaptada de acuerdo por el investigador.

En ese sentido, se puede decir que todas las teorías de la motivación coinciden en algunos puntos, en relación a las otras teorías, como se pueden visualizar en las cuatro teorías descritas en el cuadro anterior.

## **Definiciones conceptuales**

### **Satisfacción laboral**

Crespín (2012), define a la satisfacción laboral como “consecuencia de varias formas que tiene un individuo hacia su trabajo”, siendo las “causas concretas (la compañía, salarios, supervisor, compañeros laborales, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” del individuo hacia su trabajo que realiza (p. 13).

La satisfacción laboral en nuestro país, ha ido evolucionando, en la actualidad las empresas y las instituciones ha ido implementando instrumentos y actividades con la finalidad que el personal se sienta satisfecho en la organización y de esa forma desarrolle sus actividades de manera óptima como se requiere. Sin embargo en el estado falta mucho completar y mantener al personal satisfecho, debido a factores externos e internos que se suscitan a diario en cada institución. Es por ello que existen muchos conceptos y teorías acerca de la satisfacción laboral.

De acuerdo a lo mencionado por Flores (como se citó en Pérez y Rivera, 2015), lo define a “la manera de cómo se siente la persona en el trabajo, el cual se presenta como una actitud frente al trabajo que se realiza”, involucrando diversos aspectos, condiciones de trabajo, salario, oportunidades de promoción, estilo de supervisión, compañeros de labor, etc., dependiendo de las necesidades que tiene cada individuo para la satisfacción (p. 19).

Asimismo, Robbins y Judge (2013), lo definen como “al sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo del individuo, el cual resulta de una evaluación de sus características”, es por ello que el individuo al ser evaluado debe sentirse satisfecho en la realización de su trabajo, sin estrés, con buenas relaciones con sus compañeros, en ambientes adecuados y trato agradable para un mejor desempeño en el trabajo (p. 74).

Por lo que en muchas organizaciones a nivel mundial han dedicado mucha importancia al tema de satisfacción laboral, debido a que el factor del ser humano es fundamental en el desarrollo de la organización e institución, el personal debe

estar bien motivado, con compromisos en la organización, asimismo; en la actualidad cuando hablamos de actitud de los empleados en una organización, con frecuencia se hace referencia a la satisfacción laboral y se define a un sentimiento positivo que tiene un colaborador o individuo acerca de su puesto de trabajo producto de una evaluación al mismo, por ello que las instituciones realizan evaluaciones constantes con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del individuo aunque puedan variar significativamente de acuerdo al tipo de trabajo al que se haga referencia y de acuerdo a la personalidad de cada individuo.

De acuerdo a lo citado por Valencia (2014), la satisfacción laboral es “la relación de los diferentes factores que inciden en la satisfacción del individuo” (satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia), “satisfacción en las condiciones de trabajo” (satisfacción con el contenido del trabajo, satisfacción con las compensaciones), “satisfacción con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales, satisfacción con las prácticas y la política de la empresa”, satisfacción con oportunidades de promoción, satisfacción con la participación y autonomía, satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización, satisfacción con el desarrollo personal (p. 22).

Es por ello que en los proyectos de inversión pública, se requiere contar con servicios profesionales que en varias ocasiones las tareas que se ejecutan son de carácter permanente, sin embargo de acuerdo a la normativa vigente, se prohíben las contrataciones de personal a través de la contratación administrativa de servicios (CAS) o que cuenten con personal nombrado, el estrés de personal que laboran o que prestan servicios en dichos proyectos, se incrementan debido a que este personal es contratado bajo la Ley de contrataciones del Estado como proveedores o consultores por un determinado periodo, los cuales corren con el riesgo de no volver a ser contratados o quedarse desempleados, en muchas ocasiones estos profesionales por la envergadura del servicio realizan sus actividades a tiempo completo y en algunos casos con horas extras por la recarga laboral, sin embargo a pesar de ello estos colaboradores no reciben ningún tipo de beneficio laboral, no son capacitados por la institución y cuando se retrasan en la

presentación de sus informes de servicio o productos, son sancionados con descuentos por penalidades aplicadas, asimismo, las instituciones en muchas ocasiones no realizan sus pagos a tiempo de estos colaboradores, por otro lado el servicio se tienen que realizar en zonas alejadas de las provincias a nivel nacional donde arriesgan su vida sin ningún tipo de seguro, siendo la relación entre compañeros escasa, existiendo poca comunicación entre la institución y el personal y, por ende entre compañeros, la institución a pesar de ello, no motiva, ni valora las actividades del colaborador, conllevando a que este no se desarrolle profesionalmente.

En la Dirección de apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, es una institución a cargo de la ejecución del proyecto de inversión pública, en el cual se tienen que cumplir actividades, metas y objetivos en un plazo determinado, es por ello que se exige al personal que tiene que estar constantemente reportando los seguimientos de avance de la institución, en ese sentido, es necesario, que se tome en consideración el problema del estrés laboral y la satisfacción laboral de todos los colaboradores que prestan servicio en la institución, debido a que el problema a nivel organizacional (las relaciones interpersonales, la comunicación escasa y la recarga laboral), a nivel individual (inconvenientes familiares y económicos), a nivel del entorno (incertidumbre económica e incertidumbre política), los colaboradores se sienten insatisfechos en las condiciones de trabajo (por la modalidad de contrato, la demora de los pagos del salario), ocasionando a que exista personal desmotivado, lo cual conlleva a que no se cumpla el trabajo en su totalidad dentro de los plazos establecidos, como resultado de esta información aportada tanto por la investigación, la experiencia y la teoría administrativa es que surgió el problema de investigación.

Se define a la satisfacción laboral como a la relación que existe con las condiciones de trabajo que las instituciones le brindan al colaborador, las que en muchas ocasiones se ve afectado por un bajo salario, por contratos temporales (terceros), los cuales no tienen ningún beneficio, debido a que estos no se encuentran regulados bajo la contratación administrativa de servicios (CAS); asimismo; la seguridad en el trabajo es fundamental para que el colaborador se

sienta protegido y seguro, sin embargo debido al tipo de contrato no tienen acceso a las capacitaciones. Asimismo, la satisfacción laboral es fundamental, debido a que de ello depende el cumplimiento de las tareas, objetivos y estrategias de las instituciones, si el colaborador se siente satisfecho y sin estrés laboral, este podrá cumplir con los objetivos y las metas trazadas, asumiendo los compromisos para un mejor desempeño laboral.

Los factores más importantes para la satisfacción laboral según Robbins y Judge (2013), mencionan a 21 factores, siendo la “Autonomía e independencia, oportunidades de avance profesional, de desarrollo profesional, prestaciones, remuneraciones/ salario”, gerencia, comunicación entre los empleados, contribución del trabajo a las metas del negocio de la organización, flexibilidad para equilibrar la vida, sensación de seguridad en el ambiente laboral y la vida personal, seguridad laboral, capacitación específica para el puesto, reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto, significatividad del trabajo, compromiso de la organización con el desarrollo profesional, formación de redes, oportunidades para utilizar aptitudes /habilidades, cultura corporativa general, relación con los colegas, relación con el supervisor inmediato, variedad de las actividades, trabajo en sí mismo, siendo las principales causas de insatisfacción laboral como: el estrés laboral, promoción, salario, trabajo, supervisor, seguridad, compañeros de trabajo. Asimismo; menciona los niveles de satisfacción laboral promedio por faceta en: actividad, salario, ascensos, compañeros de trabajo y general (p. 79).

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

Fuente: Herzbert (1959), Mc Celland (1961-1987) y Chiavenato (2015), adaptado para la presente investigación.

*Figura 11.* Comparativo de teoría de satisfacción laboral, según las teorías de Herzberg (1961) & Mc Celland (1987) y como se menciona en Chiavenato, 2015), por lo que para efectos de la presente investigación estas teorías han sido adaptadas para la presente investigación.

En ese sentido, los factores relacionados a la satisfacción laboral mencionados por Robbins y Judge (2013), es primordial para el éxito de la

institución, debido a que abarca la satisfacción no solo a nivel personal, sino a nivel de las condiciones de trabajo y a nivel de la motivación que les brinda el empleador al colaborador.

Es por ello, que en la presente investigación en relación a la variable satisfacción laboral, se ha tomado en consideración las teorías de Herzberg (1969) y Mc Celland (1961-1987), haciéndose un comparativo, con lo que menciona Chiavenato (2015), de acuerdo a la figura 11, dichas teorías han sido adaptadas por estar relacionadas y por ser similares al tema de la satisfacción laboral, asimismo; porque las dimensiones analizadas en la presente investigación están adaptadas en relación a la problemática de la población del objeto de estudio a investigar. En la variable satisfacción laboral se consideran las dimensiones la satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación.

### **Dimensiones de satisfacción laboral**

La satisfacción de las condiciones de trabajo de acuerdo a lo mencionado por Chiavenato (2015), señala que “en la teoría de motivación de los factores relacionados a los factores higiénicos, lo que se relaciona asimismo con las condiciones laborales que envuelven a cada individuo” en una institución, los cuales incluyen instalaciones, el ambiente, las prestaciones sociales, las condiciones físicas, el salario, políticas organizativas, estilo de liderazgo, las relaciones entre los empleados y la dirección, los reglamentos internos, la capacitación, etc., las cuales en la práctica son utilizados para motivar a las persona, con la finalidad de evitar la insatisfacción (p. 244).

### **Salario**

Chiavenato (2015), lo define como “la remuneración al tiempo de trabajo (salario mensual)”, el individuo que perciben un salario tienden realizar mejor su trabajo con mayor calidad y cantidad que aquellas que reciben una remuneración justa (p.250). El cual representa el elemento más importante en una institución, lo que se entiende como la remuneración monetaria que paga el empleador al empleado

en función al puesto que ocupa, en relación a las actividades que realiza y al horario de trabajo, el salario puede ser directo e indirecto.

### **Directo**

Dinero que se percibe por el servicio realizado o brindado en el puesto que ocupa”, el cual se paga por horas generalmente.

### **Indirecto**

Dinero que se percibe por concepto de vacaciones”, gratificaciones, bonos, incentivos, horas extras (Chiavenato, 2011, p. 234).

En ese sentido se define al salario como el pago que recibe cada individuo por un servicio dado en relación a las horas trabajadas, el cual incluye todos los salarios directos e indirectos de acuerdo al tipo de trabajo realizado y al tipo de contrato.

### **Modalidad de Contrato**

Chiavenato (2011), lo define como “un acuerdo formal o escrito, en relación al puesto que ocupa con el contenido del trabajo”, el horario establecido y el salario, etc. Por su parte, Mecruz (2015), menciona cuatro modalidades que se establecen como son: “Contratos indefinidos, temporales (Contratos administrativo de servicios, terceros), para la formación y el aprendizaje y por último contrato en prácticas”.En ese sentido, se define a la modalidad de contrato, al trato o pacto realizado entre el empleados y el empleado, el cual de acuerdo a las normativas vigentes, puede ser formal o escrito, a un plazo determinado, indefinido o temporal, a un plazo determinado, o indefinido, o temporal por la cual se percibe una remuneración o un salario, también puede darse como un contrato de prácticas o Ad honoren sin ningún pago realizado.

### **Seguridad en el trabajo**

Chiavenato (2011), lo define como” tareas enlazadas que repercuten en forma directa en la continuidad de la producción y en la moral de los individuos”, siendo estos un grupo de medidas técnicas, educativas, psicológicas y médicas con la

finalidad de prevenir accidentes, de esta forma se eliminan condiciones inseguras del ambiente creando o implementando planes y programadas de seguridad para que el personal se encuentre seguro dentro de su centro de labores, reduciendo al mínimo los accidentes laborales (p. 279).

**Capacitación:** Chiavenato (2011), es el “procedimiento educativo de breve y mediano plazo, que se aplica de forma sistemática y organizada, por el cual los individuos obtienen conocimiento, para desarrollar sus destrezas” y competencias en relación a sus objetivos que se encuentran definidos; por lo que esta generalmente relacionada al trabajo que desarrolla el individuo (p. 322).

### **Satisfacción de la motivación**

Chiavenato (2015), menciona que la teoría de motivación “dependen de dos factores motivacionales que se encuentran íntimamente relacionados, al perfil del puesto de trabajo y sus tareas”, produciendo una satisfacción duradera aumentando la productividad, esta teoría está relacionada a la realización de las personas, el reconocimiento, la responsabilidad del trabajo, crecimiento personal, el adelanto en la carrera. Por su parte de acuerdo a lo planteado por “McClland en su teoría satisfacción en la motivación” está concentrada en el contenido y en la eficiencia del comportamiento del ser humano por tres causas o por necesidades básicas, siendo “la necesidad de realización, poder y afiliación”.

### **Necesidad de realización**

Necesidad del logro competitivo”, en cual busca la perfección, la lucha por el logro del éxito, algunos buscan realizarse personalmente.

### **Necesidad de poder**

Es el impulso que conlleva a controlar a otros individuos o influir en ella”, es el deseo de estar al mando, se preocupan más por la reputación y el dominio que por el trabajo eficiente.

**Necesidad de afiliación**

Referido a la relación interpersonal cercana y amigable, el sentirse querido, aceptado y amado por los demás”, prefieren amistades y situaciones de compañerismo y ayuda que las de competencia (p. 244).

**Metodología Utilizada para la satisfacción laboral según Herzberg y McClland.**

La metodología utilizada por Herzberg (1959), se basó en “autorreportes elaborados, en experimentos realizados, en las correlaciones de la motivación inicial”: altas correlaciones de logro con motivación inicial en relación a la orientación relajada, de la tarea y de la recompensa, para medir la satisfacción no uso ninguna medida general y creyó que hay una relación en la satisfacción laboral con su producción (p. 36).

Por su parte Robbins y Judge (2013), menciona que “la seguridad de la metodología de Herzberg es cuestionable debido a que los evaluadores hacen diferentes interpretaciones”, existiendo la posibilidad de que hayan corrompido los hallazgos al explicar resultados similares de forma diferente. En su investigación por ser relevante se supone que existe una fuerte relación en la satisfacción y su producción. Por otro lado, McClland y sus investigaciones posteriores “centraron su metodología en la investigación de la necesidad del logro (nlog)”, indicando que los que tienen alta necesidad de logro desempeñan mejor su trabajo cuando perciben que tienen una probabilidad de éxito ( $> 0,5$ ), es decir cuando consideran que la posibilidad de triunfar es de 50-50, siendo el método aplicado y más usado que consiste en que un experto preparado muestre imágenes a la muestra y que cuenten historias sobre cada una de ellas para, luego asignarles puntajes o valores a cada una de las respuestas en relación de las tres necesidades, el cual toma tiempo y resulta caro (p. 207).

### **1.3. Justificación**

En la actualidad dada la importancia en el país en las instituciones estatales, el presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque permitirá conocer y determinar la relación de las dos variables en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Asimismo; el análisis y la relación de las dos variables permitirán identificar los puntos críticos del entorno de la institución objeto de estudio, con la finalidad que permitan tomar decisiones estratégicas que tiendan a dar soluciones a posibles conflictos laborales de los trabajadores de la institución. Por otro lado cuando el individuo no logra satisfacer sus necesidades (de logro, de poder, de afiliación), este individuo se siente desmotivado, se siente estresado, y hasta sin ganas de trabajar, se siente insatisfecho y se estresa, por no conseguir lo que quiere, afectando así la productividad en el trabajo, afectando su entorno personal, hasta llegar a afectar a él mismo, porque termina por estresarse.

#### **Justificación práctica**

Se justifica a través de las metas obtenidas en la presente investigación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, el cual servirá de utilidad para elaborar un plan de gestión propia de la institución y el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones del tema. Esta investigación representa una oportunidad importante para la institución objeto de estudio ya que abordan con precisión los inconvenientes que en la actualidad existen en la mayoría de las instituciones y en la sociedad, con la finalidad de mejorar y aplicar mecanismos que disminuyan el nivel de estrés laboral, mejore la satisfacción laboral.

#### **Justificación metodológicamente**

Se justifica debido a que en la presente investigación se han aplicado instrumentos como cuestionarios y encuestas creadas por la autora y validadas por dos expertos con grado de Magister especialista en recursos humanos y un metodólogo; los cuales se aplicaron a la población objetivo de estudio, asimismo; estos instrumentos validados servirán como modelo para la implementación de

nuevos casos de estudios de investigación y de proyectos a desarrollarse, las dimensiones utilizadas en la variable estrés laboral son el estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual y estrés a nivel del entorno.

Asimismo, las dimensiones utilizadas en la variable satisfacción laboral son la de satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación, las cuales serán aplicadas al área administrativa del sector educación. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó elaboró una muestra piloto de 10 colaboradores que fueron seleccionados con el mismo criterio de inclusión y exclusión de la población objeto de estudio, Asimismo; con los instrumentos validados por los expertos, se aplicó la técnica de la encuesta a través de cuestionarios, obteniéndose una fuerte y alta confiabilidad de los instrumentos a través del Alpha de Cronbach.

A nivel social el presente estudio se justifica, debido a que las recomendaciones presentadas en la presente investigación, contribuye a que se tome como base para nuevos estudios, debido a que se ofrecen alternativas que permitan mejorar los niveles de estrés laboral de la institución objeto de estudio, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la institución, la cual conducirá al logro de los objetivos y metas que se quiere lograr en la institución en beneficio de los ciudadanos.

Asimismo servirá como base para otras instituciones del sector público y/o privado con la finalidad que le permita tomar acciones y decisiones que conlleven a disminuir el estrés laboral en los colaboradores de su institución. En ese sentido, el presente estudio contribuye a que se tome como base para nuevas investigaciones que ayuden de controlar las causas de estrés que padecen los colaboradores dentro de su centro de labores (institución).

## **1.4. Problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”.

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según género, edad y grados académicos?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según género, edad y grados académicos?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?

**Problema específico 6**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?

**Problema específico 7**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?.

**Problema específico 8**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?.

**1.5. Hipótesis****Hipótesis general**

Si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

Si existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis específica 2**

Si existe relación entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación entre estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación entre estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis específica 5**

Existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Hipótesis Específica 6**

Existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación

**1.6. Objetivos****Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específicos****Objetivo específico 1**

Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según género, edad y grados académicos.

**Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según edad, sexo y grados académicos.

**Objetivo específico 3**

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específico 5**

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específico 6**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específico 7**

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

**Objetivo específico 8**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **Estrés laboral**

Robbins y Judge (2013), definen al estrés laboral como “un procedimiento psicológico desagradable el cual ocasiona como resultado a factores ambientales, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales”, debido a demandas de la tarea, de rol y exigencias interpersonales; factores personales, ocasionados por problemas familiares, problemas económicos y la personalidad, existiendo factores que lo producen como el estrés a nivel ambiental, organizacional y personal (p. 597).

Por otro lado Chiavenato (2015), manifiesta que “el estrés es una circunstancia inherente de la vida moderna, que es ocasionada por la necesidad del individuo, las urgencias diarias, los plazos por cumplir”, las metas, los retrasos, los objetivos, la falta de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, “dividiéndolas a nivel ambiental (entorno), organizacional e individual” (p. 378).

Asimismo, Luthans (2011, p. 278), lo define al estrés como “términos negativos (políticas de la institución, el atraso en el trabajo y el incumplimiento de las metas y objetivos, el papeleo), el cual se cree que causada por algo malo, presentándose como una forma de angustia”. El estrés laboral puede ser por un lado positivo, agradable, debido a que es causado por cosas buenas pero que también ocasionan estrés (desafíos, retos, presión del tiempo, calidad del trabajo, entre otros), el cual “menciona 4 tipos de factores que producen estrés (factores extra organizacionales, organizacionales, grupales e individuales)”.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral en nuestro país, ha ido evolucionando, en la actualidad las empresas y las instituciones ha ido implementando instrumentos y actividades con la finalidad de que el individuo sienta satisfacción en la organización y de esa forma desarrolle sus actividades de manera óptima como se requiere. Sin embargo en el estado falta mucho completar y mantener al personal satisfecho,

debido a factores externos e internos que se suscitan a diario en cada institución. Para el desarrollo de la investigación se tomó como referencia a dos teorías, una para la dimensión Satisfacción en las condiciones de trabajo y la otra en la dimensión satisfacción en la motivación.

Herzberg (1959), define su teoría de “dos factores llamándola la teoría de la motivación e higiene”, donde menciona que los elementos que generan satisfacción son diferentes a los que ocasionan insatisfacción, planteado la eliminación de las causas que producen insatisfacción laboral la cual dará tranquilidad a los trabajadores y aplicar factores de higiene adecuados para que se sientan satisfechos, los cuales están relacionados.

### **Factores motivadores**

Relacionado a la satisfacción e insatisfacción, dichos factores también están relacionados al deseo de motivar a los trabajadores, por lo que estos factores están relacionados al trabajo en sí y a los resultados derivados de ellos, siendo los siguientes: las oportunidades de ascender, las oportunidades de desarrollo en forma personal, la responsabilidad, el reconocimiento y el logro.

### **Factores de higiene**

relacionado a la satisfacción e insatisfacción; siendo estos la eficiencia de la supervisión, las relaciones con el personal, el salario, las políticas de la empresa, la condiciones físicas del trabajo y la seguridad, indicando que cuando dichos factores son aplicados de una forma adecuada, los individuos no se sentirán insatisfechos, ni tampoco satisfechos.

McClland (1961), desarrolla su “teoría basada en las necesidades, en la cual las divide en tres necesidades básicas, como son: necesidad de logro, de poder y afiliación”.

Necesidad del Logro: Impulso por sobresalir, necesidad de éxito, de realización, de búsqueda de la excelencia, por lo cual el individuo evita las tareas

fáciles y asume responsabilidades, buscan desarrollar su trabajo con un mejor desempeño.

Necesidad de poder: El de hacer que otros individuos se comporten de forma que no se conseguiría con ningún otro medio, necesidad de estar al mando, de tener influencia frente a los demás.

La necesidad de afiliación: Es la necesidad en la cual el individuo tiene la necesidad de ser aceptado por los demás, tener relaciones amigables y cercanas, tiene la necesidad de buscar amistad, busca trabajar en grupo (p. 223).

Chiavenato (2015), menciona que esta teoría, “se encuentra relacionada a la motivación de los individuos en lo laboral y obedece a dos factores íntimos relacionados”, siendo los “factores higiénicos (condiciones de trabajo) y los factores motivacionales (motivación)” de los empleados. Asimismo, en relación a la “satisfacción en la motivación, de acuerdo a la teoría McClelland, sostiene que la dinámica del comportamiento humano para satisfacer las necesidades” parte de tres causas o “necesidades básicas, de logro, poder y afiliación”. (p. 244)

### **Colaboradores**

vienen a ser todas las personas que trabajan dentro de una institución, de igual se considera a un colaborador a las personas talentosas quienes tienen las condiciones necesarias de enriquecer su actitud y talento, dichas personas son audaces que obtienen de acuerdo al contexto, roles circunstanciales de liderazgo que ponen a prueba sus destrezas y competencias. En ese sentido los colaboradores dentro de la institución, asumen una responsabilidad Laboral y con la institución, para ejecutar sus labores. Para Chiavenato (2015), los colaboradores son “los empleados o personas que aportan trabajo, esfuerzo, dedicación personal, desempeño, conocimientos, habilidades y competencias, para cumplir los objetivos con un valor agregado utilizando su conocimiento” (p. 28).

Se define al colaborador como al individuo que trabaja o labora en una institución, el cual asume compromisos y retos, realizando actividades y tareas como colaborador con la finalidad de realizar dichas actividades y tareas encomendadas aplicando sus conocimientos, habilidades y competencias para lograr los objetivos planificados y metas de acuerdo al plazo determinado de la institución.

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2

### *Operacionalización del Estrés Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca). 2: Inadecuado (Casi nunca)	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Comunicación	4,5,6		
	Recarga laboral	7,8, 9		
Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10,11,12	3: De acuerdo (Casi siempre).	
	Problemas económicos	13,14, 15		
Estrés a nivel Entorno	Incertidumbre económica	16,17	4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Incertidumbre política.	18,19		

Fuente: elaborado por la investigadora

Tabla 3

### *Operacionalización de la Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Satisfacción de las condiciones de trabajo (factores higiénicos)	Salario	1,2,3	1: Muy Inadecuado (Nunca).	Bajo: 19-31 Medio: 32-44 Alto: 45-57
	Modalidad de contrato	4,5,6		
	Seguridad en el trabajo	7,8	2: Inadecuado (Casi nunca)	
	Capacitación	9,10	8	
Satisfacción en la motivación ( factores Motivacionales)	Necesidad de logro	11,12,13	3: De acuerdo (Casi siempre).	
	Necesidad de poder	14, 15,16	4: Muy de acuerdo (siempre)	
	Necesidad de afiliación	17,18,19		

Fuente: elaborado por la investigadora

### **2.3. Metodología**

El método aplicado en la presente investigación es hipotético deductivo debido a que se inició con una teoría, se planteó un problema y se formularon hipótesis con la finalidad de validar empíricamente los resultados. Asimismo se aplicó el enfoque cuantitativo, debido a que se puso en práctica la teoría siguiendo un orden, manejando datos numéricos estadísticos con la finalidad de determinar una buena conclusión. Asimismo; se especificaron supuestos y creencias sobre un determinado tema, se recopiló datos teóricos en contacto directo con los investigados de la institución para conocer acerca del estrés laboral y la satisfacción laboral.

### **2.4. Tipo de estudio**

En la presente investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo, porque a través de este estudio se “analizó y describió las causas y efectos de las dos variables”, y se encontró las causas que ocasionan los fenómenos y en qué condiciones se da este. Asimismo es correlacional, porque “evalúan el nivel de asociación entre las dos variables”, lo que quiere decir que mide cada variable que relaciona presuntamente para medir y analizar posteriormente la relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 83).

#### **Según la finalidad**

Es una investigación teórica, debido a que se sustenta en argumentos teóricos con el propósito de desarrollar una teoría.

#### **Según su carácter**

Es una investigación correlacional, debido a que tiene intención de conocer la correlación que hay entre las dos variables y Explicativa; porque su objetivo es encontrar la explicación de los fenómenos y el estudio de las correlaciones en relación a los aspectos de las dos variables.

**Según el alcance temporal**

Es un investigación transversal, debido a que “será estudiada en un momento único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

**Según la orientación que asume**

La Investigación se encuentra orientada a la aplicación, porque “se refiere a la adquisición de conocimientos con la finalidad de dar respuesta a las dificultades identificados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 166).

**Según el análisis de la investigación**

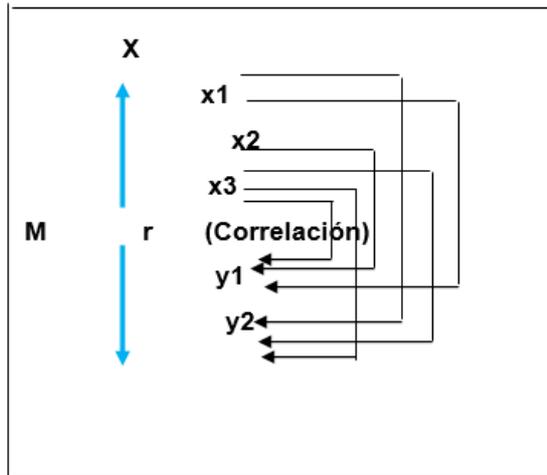
Es transeccional, porque “los datos recolectados se dio en un tiempo único”, siendo su finalidad, el de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento único (Hernández y Fernández y Baptista, 2010, p. 151).

**2.5. Diseño de estudio**

No experimental, porque las dos variables, no va a ser manipuladas debido a que no se cuenta con un control en forma directa de dichas variables, sólo se analizan, al respecto; Hernández y Fernández y Baptista (2010), afirman que “son estudios que se ejecutan sin ninguna manipulación deliberada de variables” y en los que solo se observan fenómenos en su contexto natural para después ser analizarlos (p.149).

**Correlacional**

Porque la finalidad de la presente investigación se basó en “describir y analizar la relación entre las dos variables, conceptos o grado de asociación en un momento determinado”, en un contexto en particular, asimismo; la correlación es sustentada en la hipótesis sometida a pruebas (Hernández y Fernández y Baptista, 2010, p. 81).

**Dónde:**

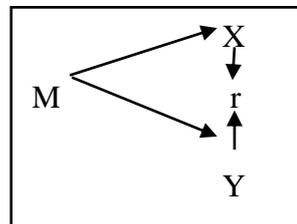
M: Muestra

X: variable 1

Y: variable 2

X1..x2...x3...xn son las dimensiones

Y1..y2..y3...yn son las dimensiones

**Donde:**

M = Muestra

X = Observación de la variable 1

Y = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

**2.6. Población, muestra y muestreo****Población**

Es el grupo de todos los casos de estudio que concuerdan con determinadas aplicaciones específicas.

### **Caracterización de la población**

La población investigada en el presente caso está constituida por 60 colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, de la ciudad de Lima, Perú, de ambos sexos, entre profesionales y técnicos, siendo su edad entre 25 a 58 años. La cual tiene a cargo el Proyecto de inversión Pública denominado “Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada de II.EE. en Ámbitos Rurales de 24 Regiones del Perú”, este proyecto forma parte del procedimiento de la modernización de la gestión educativa que ha emprendido el MINEDU en coordinación con 24 gobiernos regionales, cuyo objeto es mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que brindan 70 UGEL. Tiene como finalidad de mejorar la gestión educativa descentralizada, donde las habilidades directivas estuvieron en observación directa en relación con el personal contratado en el proyecto.

El personal brinda el servicio de asistencia técnica en el ámbito de las 24 regiones, dentro del marco del proyecto de inversión pública “Mejoramiento de la gestión pública descentralizada de instituciones educativas a nivel nacional del Perú”, los cuales en varias ocasiones tienen que viajar a monitorear a las UGEL de acuerdo al lugar designado, frecuentemente monitorean a las UGEL y al personal que se encuentra permanente para supervisar los avances de las metas y objetivos planificados en la institución. En ese sentido se coordinará con el responsable administrativo del personal para obtener la información de la condición laboral con los datos que pueda proporcionar en relación a los colaboradores de la institución.

De esta manera se conforma una población de tipo finita, debido a que se tiene conocimiento de la cantidad exacta de la población y de las mediciones que se van a tomar en cuenta para determinar si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.



Fuente: Ministerio de Educación (2016). Ubicación de Mapa Google.

*Figura 12.* Ubicación del Ministerio de Educación.



Fuente: Ministerio de Educación (2016). Ubicación de Mapa Google.

*Figura 13.* Foto del Ministerio de Educación.

### **Muestreo de tipo censal**

Porque se trabajó con el 100% de la población.

**Criterios de selección** En la presente investigación, se utilizaron criterios de selección de Inclusión y de exclusión.

**Criterios de Inclusión;** Colaboradores contratados por la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada asignados al proyecto de inversión pública, contratados por un periodo mayor de 3 meses.

**Criterios de Exclusión;** Colaborador que se encuentra de vacaciones, de viaje, de licencia, que renunciaron, que no brinda soporte a las UGEL y Colaboradores que no quisieron responder las encuestas.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos para el desarrollo de la presente investigación, se utilizó materiales, técnicas e instrumentos que sirvieron para recolectar la información y desarrollo de objetivos y las variables de la presente investigación son:

Tabla 4

### *Encuestas a aplicar*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
Estrés Laboral	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Encuestas a aplicar

La revisión bibliográfica, para la elaboración del marco teórico y conceptual, de estrés laboral y satisfacción laboral, se tomó en consideración libros, informes de investigación, revistas especializadas, páginas electrónicas, libros electrónicos, entre otros. Asimismo; producto de esta investigación se delimito las dimensiones de las dos variables investigadas.

Instrumentos a utilizar, el instrumento para la evaluación del estrés laboral y satisfacción laboral, tiene 5 dimensiones que se miden a través de 19 indicadores. La técnica, la técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, porque constituye un diseño observacional, y será aplicado a todo los colaboradores de la institución, bajo la modalidad de un cuestionario.

El cuestionario: Es el instrumento, que se elaboró con preguntas cerradas mediante interrogantes con alternativas u opciones de contestación que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentó a los encuestados las posibles respuestas y ellos se ha circunscrito a éstas, las cuales constaron de 38 preguntas, distribuidos entre sus variables y dimensiones, asimismo; las preguntas son redactadas en un lenguaje entendible. Para la construcción del instrumento utilizado se realizó los siguientes pasos: se contactó el responsable del personal de la institución objeto de estudio.

Cuestionario sobre estrés laboral: Está compuesto por 19 ítems, creado por el autor de la presente investigación, aplicándose a cada ítem el tipo de escala será

de acuerdo a la escala de Likert (Siempre, casi siempre, a veces y nunca), los cuales se encuentran distribuidos en sus tres dimensiones: Estrés a nivel organizacional, a nivel individual y a nivel del entorno, para ser aplicado al área administrativa.

Descripción de la variable 2 - Satisfacción laboral: está compuesto por 19 ítems creada por el autor de la presente investigación, aplicándose a cada ítem el tipo de escala será de acuerdo a la escala de Likert (Siempre, casi siempre, a veces nunca), los cuales se encuentran distribuidos en sus dos dimensiones: Satisfacción de las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación, para ser aplicado al área administrativa.

Tabla 5

*Opciones de respuestas de cuestionario de estrés laboral y Satisfacción Laboral*

	1	2	3	4
Estrés laboral	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción Laboral	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral.

Tabla 6

*Baremos de la encuesta de estrés laboral y Satisfacción Laboral*

	1	2	3
Estrés laboral	Bajo (19-31)	Medio (32-44)	Alto (45-57)
Satisfacción Laboral	Bajo (19-31)	Medio (32-44)	Alto (45-57)

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral.

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento para recolectar los datos debe reunir tres exigencias esenciales de la validez y la confiabilidad.

#### **Validación**

Para Hernández y Fernández y Baptista (2014) es el “nivel en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (pp. 200-201), por lo que el instrumento fue validado por su contenido, por criterio y por constructo. El

instrumentos fue sometido a juicio de expertos, para lo cual se eligió a dos validadores o jueces con grado de magister, siendo uno especialista en Recursos Humanos y un especialista en metodología; ambos validadores de la Universidad César Vallejo. Asimismo; se tomó en consideración a un tercer validador egresado de maestría especialista en recursos humanos, para mayor consistencia en la validación de mis instrumentos.

### **Validez por su contenido**

Es el nivel del grado en que un instrumento muestra un dominio específico de contenido de lo que se mide.

### **Validez por su criterio**

Es la validez que se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo. Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor.

### **Validez de constructo**

Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente. Asimismo; “esta validez, es la variable medida que hay lugar dentro de una hipótesis, teoría o modelo teórico” (p. 201).

Para el proceso de validación de los instrumentos de cada variable (variable estrés laboral y variable satisfacción laboral), se entregó el instrumento de la lista de cotejo de las dos variables con sus respectivos ítems o reactivos a los jueces, luego se recogió la lista de cotejo evaluada y revisar la concordancia, es decir; se verificó y corroboró la forma de elección de las alternativas de cada uno de los ítem y cada juez o experto fundamento la elección de la alternativa de los ítems. Posterior a ello, se elaboró la base de datos para la prueba de validez de V aiken, en la cual se procedió a aplicar la prueba de validez, con la finalidad de validar la claridad, la relevancia y coherencia, asignándose puntajes, (1) Si, (2) No,

finalmente se obtuvo los resultados donde nos indica que los instrumentos son altamente válidos

Tabla 7

*Validez de instrumento de Estrés Laboral y satisfacción laboral*

Experto	El instrumento estrés laboral y satisfacción laboral presenta			Condición Final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Félix Caycho Valencia	1	1	1	Aplicable
Karla Paredes Ruiz	1	1	1	Aplicable
David Zúñiga Burga	1	1	1	Aplicable

Fuente: validación de instrumento del estrés laboral y satisfacción laboral, 1= SI; 2= NO.

### La confiabilidad

“Grado en que un instrumento produce resultados en forma consistente y coherente”. (Hernández y Fernández y Baptista, 2014, p.200). Asimismo; para establecer la confiabilidad, se realiza aplicando el coeficiente de Alfa Cronbach, a escala de valores posibles, por lo que se utiliza para establecer la confiabilidad en escalas de Ítems. En ese sentido, la escala de valores que establece la confiabilidad se da por los siguientes valores del alpha de cronbach, de acuerdo a Milán y Vega (2012:75):

No es confiable (-1 a 0),

Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)

Moderada Confiabilidad (0,5 a 0,75)

Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)

Alta confiabilidad (0,9 a 1). (p. 459)

Tabla 8

*Resultados de la Aplicación del Alpha de Cronbach - Estadística de fiabilidad*

VARIABLE	Estrés laboral - VAR	Satisfacción laboral - VAR
N° Elementos: 10	Correlación elemento total corregida	Correlación elemento total corregida
Alpha de Cronbach	0.86	0.93

Fuente: Resultado de la aplicación de la fórmula del Alpha de Cronbach, para la variable estrés laboral (0.86) es fuertemente confiable y la variable satisfacción laboral (0.93) es altamente confiable.

Para el procedimiento de la confiabilidad de las dos variables, se seleccionó a 10 personas para la aplicación de la prueba piloto, luego se aplicó los instrumentos a cada uno en forma individual, posterior a ello se recogió los instrumentos de la prueba piloto y al finalizar la aplicación de la prueba piloto se realizó el focus group con la finalidad de aclarar dudas y preguntas de los ítem y reactivos que tuvieran duda, sin embargo todo estuvo claro, seguidamente se construyó una base de datos de cada instrumento, con la finalidad de proceder a la validación de los mismos a través del alpha de cronbach. Para determinar la varianza de cada ítem y la varianza de la sumatoria de cada ítem se utilizó la fórmula del Excel y finalmente se obtuvo los resultados del alpha de cronbach, donde se determinó que los instrumentos de la variable estrés laboral (0.86) fuertemente confiable y la variable satisfacción laboral (0.93) altamente confiable, (ver anexo 4).

### **Procedimientos de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos de la presente investigación se siguió los siguientes pasos:

Paso 1 Permisos, se coordinó los permisos con la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Paso 2 Consentimientos de información, se coordinó con el Director de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, para la recopilación de información que se requiera del proyecto.

Paso 3 Recursos, los recursos para la aplicación de la investigación en la recolección de información se desarrolló a través de recursos propios, los cuales se sacaran 60 cuestionarios para cada variable y 60 encuestas, dicho cuestionario validado fue aplicado en forma personal por la autora de la presente investigación a los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, asignados al proyecto de inversión pública.

Paso 4 Selección de insumo, el insumo seleccionado fue la aplicación de dos cuestionarios validados para la recopilación de la información de las dos variables.

Paso 5 Selección de instrumentos, el instrumento seleccionado fue creado por la autora de la presente investigación, para medir del nivel de estrés laboral y satisfacción laboral se elaboraron dos cuestionarios los cuales fueron validados a través de juicio de expertos en recursos humanos y un metodólogo. Asimismo; fue validado también por el método del alpha de cronbach.

Paso 6 Aplicación de instrumento, el instrumento fue aplicado a los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, asignados al proyecto de inversión pública, el cual tendrá una duración de 10 a 15 minutos.

Paso 7 Tabulación Excel – Categorizado, la tabulación de la información obtenida se realizó en Excel, el cual recogió los resultados de la aplicación del cuestionario, los cuales se categorizaron de la siguiente manera:

Variable 1 - Estrés laboral, en sus dimensiones estrés a nivel organizacional, a nivel individual y a nivel del entorno.

Variable 2 - Satisfacción Laboral, en sus dimensiones satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación.

Colaborador, en sus indicadores edad, sexo y grado académico.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Para el desarrollo del análisis de datos de la presente investigación, en primer término, se describió sus datos y se efectuó el análisis estadístico para correlacionar sus variables. Es decir que, se realizó el análisis estadística descriptiva en cada una de las variables de la matriz (ítems o indicadores) y luego en cada una de las variables del estudio, finalmente se aplicó los cálculos estadísticos para probar la hipótesis a través del análisis de inferencia o inferencial. Los tipos o “métodos de análisis cuantitativo o estadístico son diversos y se comenta a continuación; pero cabe señalar que el estudio no es discriminado” (Hernández y Fernández y Baptista, 2014, p. 282).

Para la estadística descriptiva, se utilizó el nivel de medición de las variables: En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva para cada variable,

en donde se determinó la frecuencia, el porcentaje, media aritmética, mediana\* y desviación estándar, para cada variable.

La prueba de Normalidad, en la presente investigación se aplicó esta prueba para “obtener los resultados que permitan indicar si se debe rechazar o no la hipótesis nula” (Minitab, 2016), asimismo; por ser una población mayor a 50 casos, se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov. Por su parte Hernández y Fernández y Baptista (2014, p.189), indican que “según el teorema central de límite señala que una muestra de más de 100 casos, corresponde a una distribución normal, caso contrario la distribución será anormal”. Por lo que en la investigación realizada la realizada de los casos a estudiar es de 60, es por ello que la distribución será anormal. “La mediana se utiliza en los casos donde hay valores extremos en la distribución” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.286).

Para la prueba de las hipótesis se utilizó el método estadístico del Rho Spearman, debido a que la finalidad fue establecer la relación de las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

## **2.9. Aspectos éticos**

La Asociación Médica Mundial (2008), “promulgó la declaración de Helsinki como propuesta en relación a los principios éticos con la finalidad de investigar en seres humanos”, el cual incluye el material humano y de información identificables.

En la investigación médica se utilizó material y/o datos de individuos identificables, se pidió de manera normal el consentimiento para recolectar datos, realizar el análisis, almacenamiento y reutilización. Se pidió el consentimiento informado en la participación en la investigación, se puso el cuidado especial cuando el individuo está relacionado con él por una relación de dependencia o si consiente bajo presión. En una situación así, el consentimiento informado debe ser pedido por un individuo calificado en forma adecuada y que nada tenga que ver con aquella relación.

El consentimiento informado utilizado en la presente investigación estuvo dirigido a todos los colaboradores que pertenecen a la muestra, el cual se inició con palabras motivadoras para su participación, señalando los títulos de los cuestionarios, también se detalló los datos del encuestado (nombre, documento nacional de identidad, domicilio y firma). Asimismo; tuvo tres puntos específicos donde se indicó que el encuestado ha sido informado de los objetivos de la investigación, la firma del consentimiento y la información clara y precisa de la investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Para desarrollar la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias, se elaboró una tabla con la base de datos en excel, se elaboró gráficos, barras estadísticas, después de la aplicación de los instrumentos y la obtención de los datos producto de las encuestas descritas de las dos variables (estrés laboral y satisfacción laboral), en ese sentido se procede a realizar el análisis de dichas variables.

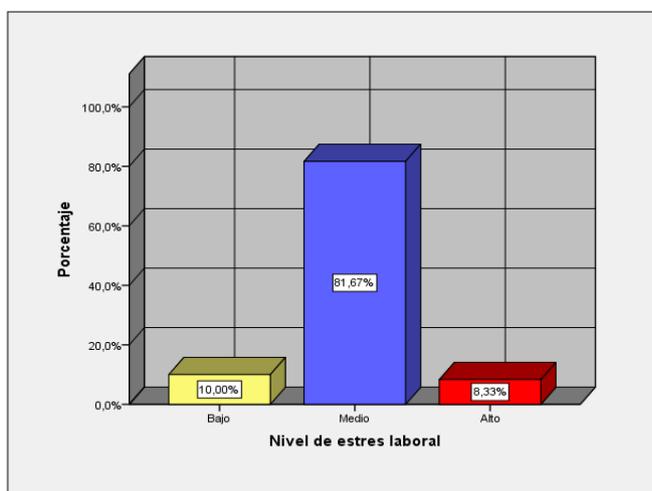
#### Estrés laboral

Tabla 9

*Nivel de Estrés laboral de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10,0
Medio	49	81,7
Alto	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

Figura 14. Nivel de Estrés laboral

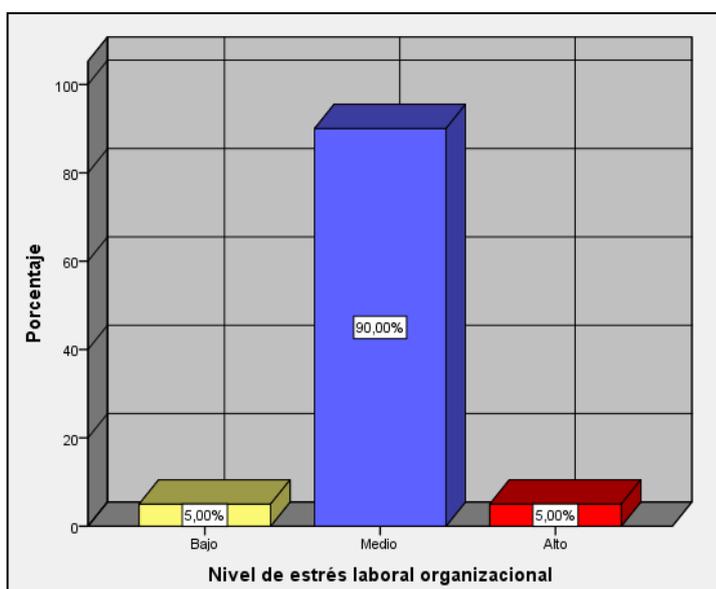
En la tabla 9 y figura 14, se evidencia que el estrés laboral tienen un 81.67 % (49) un nivel medio de estrés laboral y 8.33 % (5) tiene nivel alto de estrés laboral, lo que indica que el personal padece de estrés laboral a nivel medio.

Tabla 10

*Nivel de Estrés laboral organizacional de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5,0
Medio	54	90,0
Alto	3	5,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 15. Nivel de estrés laboral organizacional*

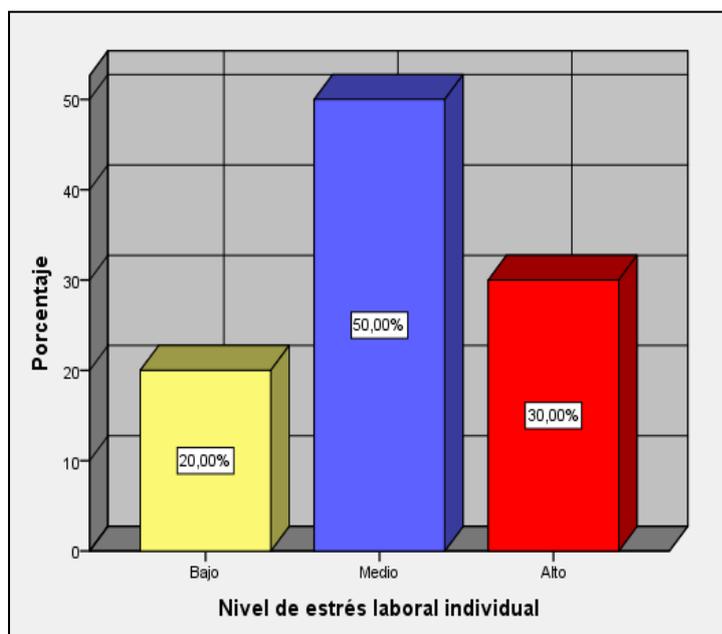
En la tabla 10 y figura 15, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 90% (54) de nivel medio de estrés laboral en la dimensión organizacional, mientras que un 5.0 % (3) presentan un nivel alto y bajo de estrés laboral organizacional, lo que indica que los colaboradores padecen de estrés laboral a nivel medio la organización.

Tabla 11

*Nivel de Estrés laboral individual de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20,0
Medio	30	50,0
Alto	18	30,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 16.* Nivel de estrés laboral individual

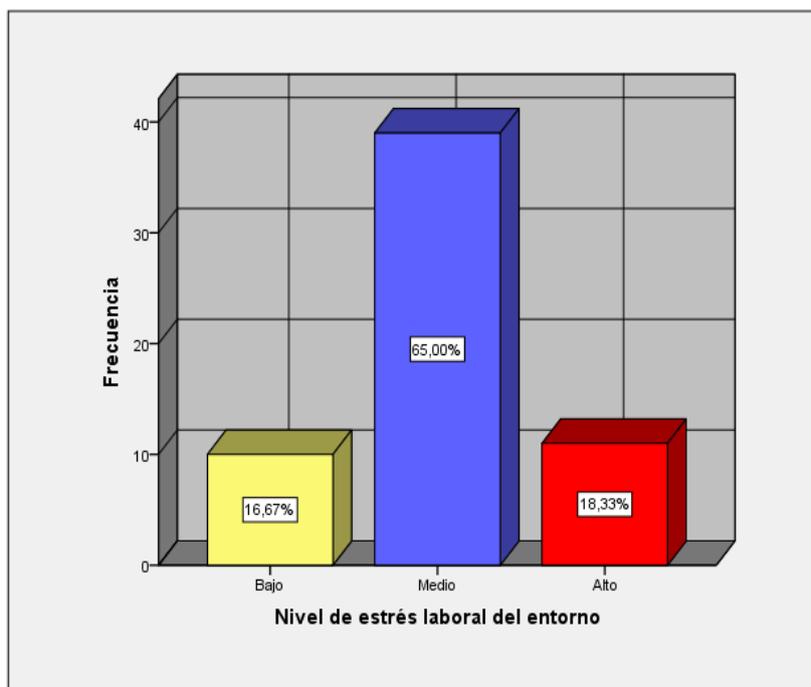
En la tabla 11 y figura 16, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 50% (30) de nivel medio de estrés laboral en la dimensión individual, mientras que un 20.0 % (12) presentan un nivel bajo de estrés laboral individual, lo que indica que los colaboradores padecen de estrés laboral en forma individual a nivel medio.

Tabla 12

*Nivel de Estrés laboral del entorno de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	16,67
Medio	39	65,0
Alto	11	18,33
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 17.* Nivel de estrés laboral del entorno

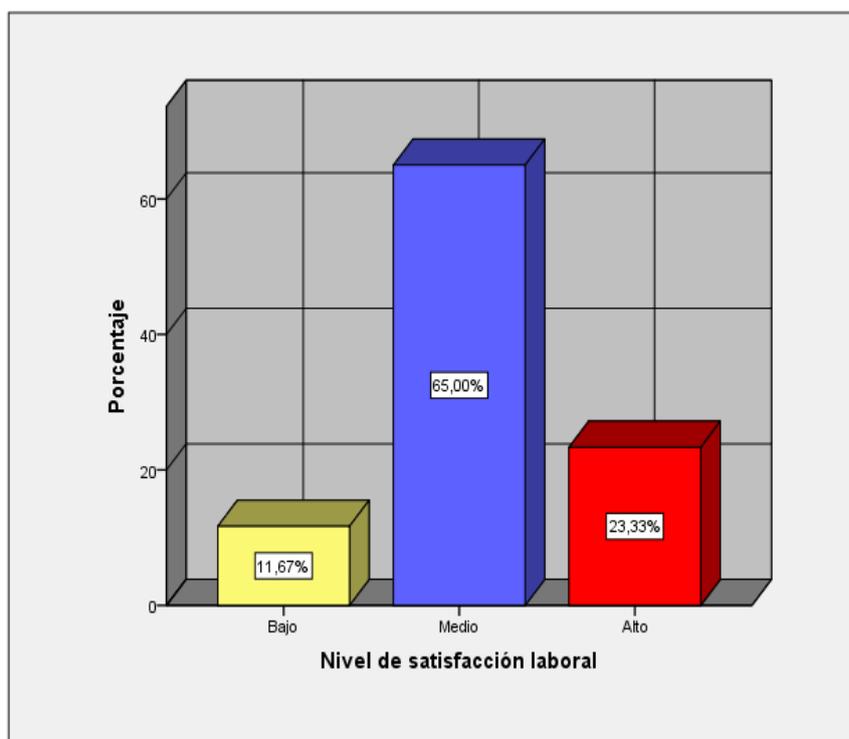
En la tabla 12 y figura 17, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 65% (39) de nivel medio de estrés laboral en la dimensión del entorno, mientras que un 16.67 % (10) presentan un nivel bajo de estrés laboral del entorno, lo que indica que los colaboradores padecen de estrés laboral en su entorno a nivel medio.

Tabla 13

*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	11,67
Medio	39	65,0
Alto	14	23,33
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 18.* Nivel de satisfacción laboral

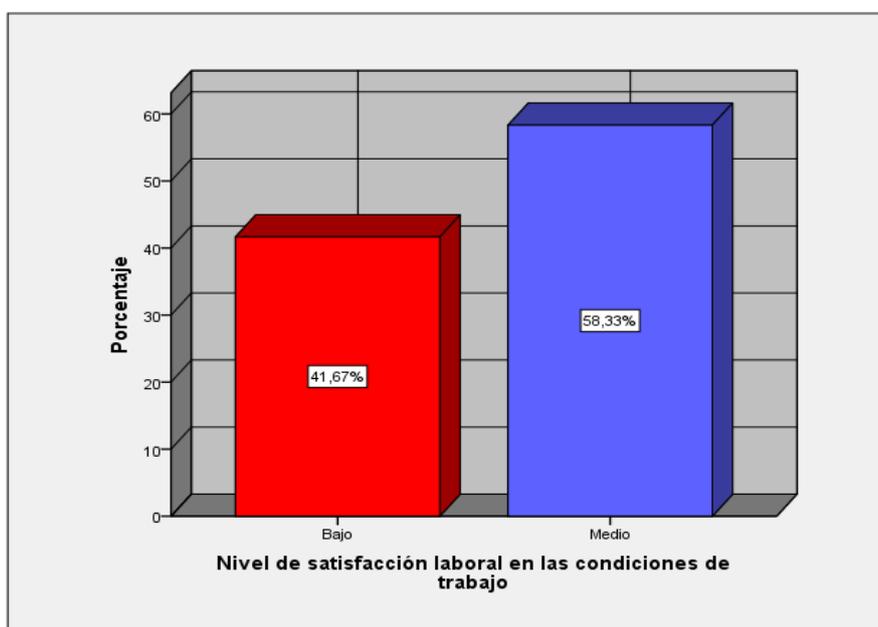
En la tabla 13 y figura 18, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 65% (39) de nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 11.67 % (7), presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, lo que quiere decir que los colaboradores presentan satisfacción laboral en su entorno a nivel medio.

Tabla 14

*Nivel de satisfacción laboral en las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	41,67
Medio	35	58,33
Alto	0	0,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable satisfacción laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 19.* Nivel de satisfacción laboral en las condiciones de trabajo.

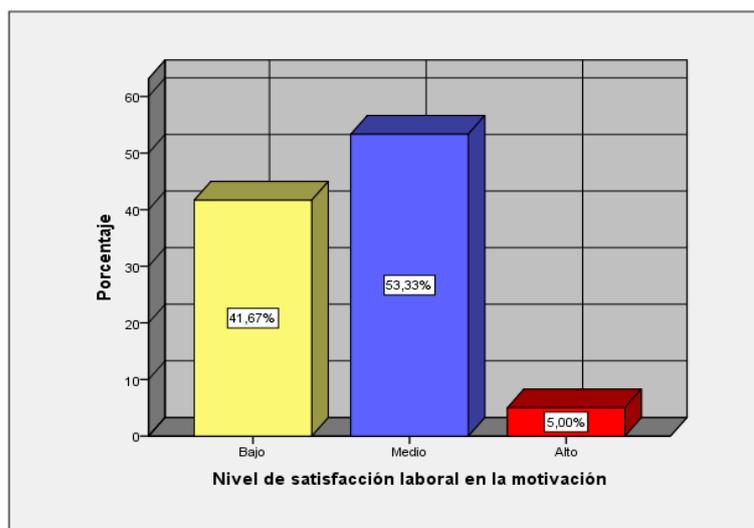
En la tabla 14 y figura 19, se muestra que de la población de 60 colaboradores, existe un 58.33% (35) de nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 41.67 % (25), presentan un nivel bajo de satisfacción laboral en las condiciones de trabajo, lo que quiere decir que los colaboradores presentan una satisfacción laboral media en las condiciones de trabajo.

Tabla 15

*Nivel de satisfacción laboral en la motivación de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	41,67
Medio	32	53,33
Alto	3	5,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS del investigador de la variable estrés laboral



Fuente: Base de datos del SPSS

*Figura 20.* Nivel de satisfacción laboral en la motivación

En la tabla 15 y figura 20, se muestra que de la población de 60 colaboradores encuestados, en la variable 2 (satisfacción laboral) en su dimensión en la motivación, existe un 53.33 (32) % que tiene un nivel medio de satisfacción laboral en la motivación, mientras que un 5.0% (7) presenta un nivel bajo, lo que indica que los colaboradores se sienten motivados medianamente por la institución, sienten satisfacción laboral en la motivación a nivel medio.

### **Presentación de los resultados de la estadística inferencial**

En la presente investigación se utilizó el método de análisis estadístico inferencial con la finalidad de estimar parámetros y probar las hipótesis, basándose en la distribución de la muestra de la población objeto de estudio, por lo que se

procedió a realizar la prueba de normalidad para determinar si los datos son paramétricos o no paramétricos. Prueba de normalidad; En la presente investigación para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov por ser una población mayor a 50 casos de estudio.

Dicha prueba se utilizó con la finalidad de comparar la distribución empírica de los datos de la población con la distribución esperada. Por lo que si la prueba observada es adecuadamente grande, la prueba rechazará la hipótesis nula de la normalidad de la población, lo que quiere decir que si el valor p es menor que el nivel de significancia ( $\alpha$ ) elegido, se procede a rechazar la  $H_0$  y concluir que se trata de una población no normal. En ese sentido con la aplicación de esta prueba se quiere determinar la realidad de los casos y si los datos de la población objeto de estudio son normales o no son normales; dicho de otra forma esta prueba determina el nivel de significancia para proceder con la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo si los datos son paramétrico o no son paramétricos.

**Prueba de la contrastación de la hipótesis.** La contrastación de la hipótesis, se realiza para probar hipótesis, estimar los parámetros y saber qué tan significativo es mi hipótesis, de acuerdo a la población de la presente investigación.

$H_0$ . Las variables de los grupos en la población tiene distribución normal.

$H_a$ . Las variables de los grupos en la población no tiene distribución normal. Se acepta. Prueba estadística utilizada: Kolmogorov

Para la prueba de hipótesis se aplicó el método estadístico del Rho Spearman, debido a que el propósito fue determinar la relación entre las os variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

### **Regla de decisión**

Se acepta la  $H_a$  Sí y solo sí Sig. < 0.05

Se acepta la  $H_0$  Sí y solo sí Sig. > 0.05

**Correlaciones**, para medir las correlaciones de la variable estrés laboral y satisfacción laboral en un nivel de medición ordinal, se utilizó las pruebas de correlación Spearman (no paramétricas) en el estadístico SPSS.

### 3.2. Resultados correlacionales

#### Estrés laboral y satisfacción laboral

##### Hipótesis general

Ho. No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

H1. Si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 16

*Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*

Variables		Estrés Laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	1,000	<b>-,124</b>
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,344
	N	60	60
Satisfacción laboral		<b>-,124</b>	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,344	.
	N	60	60

Fuente: base de datos – reporte SPSS del investigador de la correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral.

##### Interpretación

En la tabla 16, se observa que de la población de 60 encuestados existe una correlación negativa débil (-,124), lo que significa que a mayor estrés laboral menor satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Asimismo; se observa que el nivel de significancia (,344) es mayor a 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha) en los

colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.

## **Estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo**

### **Hipótesis específica 1**

Ho. No existe relación entre estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

H2. Si existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 17

*Relación entre el estrés laboral y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

<b>Variab</b>		<b>Variable</b>	<b>Satisfacción en las</b>
<b>Variables</b>		<b>Estrés laboral</b>	<b>condiciones de trabajo</b>
Rho de Spearman	Variable Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,192
		N	,142
			60
	Satisfacción en las condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	-,192
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,142
			60

*Fuente: base de datos – reporte SPSS del investigador de la correlación entre estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo*

### **Interpretación**

En la tabla 17, se observa que de una población de 60 encuestados, hay una correlación negativa muy débil (-0,192) entre la variable estrés laboral y la dimensión de la satisfacción en las condiciones de trabajo, lo que quiere decir que a mayor estrés laboral, menor satisfacción en las condiciones de trabajo, en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada.

Asimismo; se observa que el nivel de significancia de la variable estrés laboral en relación a la dimensión de la satisfacción en las condiciones de trabajo (0,142), el sig., es mayor a 0,05, lo que indica que se acepta la Ho y se rechaza la Ha, es

decir que no existe relación directa entre el estrés laboral y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

## **Estrés laboral y satisfacción en la motivación**

### **Hipótesis Específica 2**

Ho. No existe relación entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

H3. Si existe relación entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 18

*Relación entre estrés laboral y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*

Variable			Variable Estrés laboral	Satisfacción en la motivación
Rho de Spearman	Variable Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,113
		Sig. (bilateral)	.	,390
		N	60	60
	Satisfacción en la motivación	Coeficiente de correlación	-,113	1,000
		Sig. (bilateral)	,390	.
		N	60	60

Fuente: base de datos del SPSS del investigador de la correlación de estrés laboral y satisfacción en motivación

### **Interpretación**

En la tabla 18, se observa que existe una correlación negativa muy débil (-0,113) entre la variable estrés laboral y la satisfacción en la motivación, lo que quiere decir que a mayor estrés laboral menor satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada. Asimismo; se muestra que el nivel de significancia de la variable estrés laboral y dimensión de la satisfacción en la motivación (0,390), el Sig., > 0.05, lo que indica

que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , es decir que no existe relación directa entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores.

### **Estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción laboral**

#### **Hipótesis Específica 3**

$H_0$ . No existe relación entre estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

$H_4$ . Si existe relación entre estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 19

*Relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*

			<b>Estrés a nivel organizacional</b>	<b>Variable satisfacción laboral</b>
Rho de Spearman	Estrés a nivel organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	60	60
	Variable satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos del SPSS del investigador.

### **Interpretación**

En la tabla 19, se observa que de 60 encuestados, existe una correlación positiva débil (0,259\*) en la dimensión del estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral, lo que significa a menor estrés laboral en la organización mayor satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia de la dimensión del estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral (0,046), < a 0.05 o 5,00 % a 2 colas, lo que significa que se ratifica en la hipótesis del estudio y se rechaza la

hipótesis nula. Lo que significa que sí existe relación directa entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

### **Estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral**

#### **Hipótesis Específica 4**

Ho. No existe relación entre estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

H5. Si existe relación entre estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 20

*Relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Variables			Estrés a nivel Individual	Total satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés a nivel individual	Coeficiente de correlación	1,000	-,310*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	60	60
Variable satisfacción laboral	Variable satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,310*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos – reporte SPSS del investigador de la correlación entre estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral.

### **Interpretación**

En la tabla 20, se observa que, de 60 encuestados, existe una correlación negativa débil (-0,310\*) en la dimensión del estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral, lo que significa que a menor estrés laboral a nivel individual mayor satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia entre la dimensión del estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral (0,016), siendo su sig. < 0.05 o 5% a 2 colas, lo que significa que se ratifica la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula planteada, es decir que si existe relación directa entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

### **Estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en las condiciones de trabajo**

#### **Hipótesis Específica 5**

Ho. No existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

H6. Si existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Tabla 21

*Relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.*

Variable			<b>Estrés a nivel del entorno</b>	<b>Satisfacción en las condiciones de trabajo</b>
Rho de Spearman	Estrés a nivel del entorno	Coefficiente de correlación	1,000	-,304*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	60	60
	Satisfacción en las condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	-,304*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos del SPSS del investigador de la correlación entre estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo.

### **Interpretación**

En la tabla 21, se observa que de la población de 60 encuestados, existe una correlación negativa débil (- 0,304\*), en la dimensión del estrés laboral a nivel del entorno y la dimensión de la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo, lo que significa que a mayor estrés laboral a nivel del entorno, mayor estrés laboral a nivel del entorno menor satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia entre la dimensión del estrés laboral a nivel de entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo (0,018), siendo sig., menor a 0.05 o 5,00 % a 2 colas, lo que significa que se ratifica la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe relación directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

### **Estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en la motivación**

#### **Hipótesis Específica 6**

- Ho. No existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.
- H7. Si existe relación entre estrés laboral a nivel del entorno y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación

Tabla 22

*Relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*

Variables			Estrés a nivel del entorno	Satisfacción en la motivación
Rho de Spearman	Estrés a nivel del entorno	Coefficiente de correlación	1,000	-,314*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	60	60
	Satisfacción en la motivación	Coefficiente de correlación	-,314*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos del SPSS del investigador de la correlación entre estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación

### Interpretación

En la tabla 22, se observa que de la población de 60 encuestados, existe una correlación negativa débil (- 0,314\*), en la dimensión del estrés laboral a nivel del entorno y dimensión de la satisfacción laboral en la motivación, lo que significa que a mayor estrés laboral menor satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Asimismo; se muestra que el nivel de significancia entre la dimensión del estrés laboral a nivel del entorno y la dimensión en la satisfacción en la motivación (0,015), lo que indica su sig. Es menor a 0.05 o 5,00 % a 2 colas, lo que significa que se ratifica la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula planteada, es decir que sí existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo de la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, se basa en la problemática encontrada en la institución debido a que el estrés laboral según Chiavenato (2015) menciona que es una “condición inherente a la vida actual, siendo las exigencias, los plazos, los retrasos, metas y objetivos” que conllevan a que se desencadene el estrés laboral y cuando no se trata a tiempo puede ocasionar hasta la muerte. Por otro lado, define la satisfacción laboral Como la “calidad de vida en el trabajo”, la satisfacción en el trabajo está relacionado a la actitud de las personas frente a la actividad que desarrollan en su trabajo. A continuación se procede a explicar y describir los resultados encontrados en la presente investigación, los cuales se detallan:

En cuanto a los resultados descriptivos en relación al nivel de estrés laboral y al nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada, se muestra un nivel medio de estrés laboral (81.67%) y un nivel medio de satisfacción laboral (65%), lo que quiere decir que los colaboradores padecen estrés laboral a nivel medio, por lo tanto se sustenta en Valle (2015), el cual concluye que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados y presentan en gran parte capacidades personales existenciales que amortiguan los factores estresores. Asimismo; los colaboradores muestran un nivel medio de satisfacción laboral, por lo que se sustenta en Alva (2014), el cual concluye que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A., quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamientos con sus jefes no es el más adecuado, la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades de trabajo.

En cuanto a la hipótesis general, referente a la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, se muestra los resultados de la correlación de  $Rho = -0,124$ , con una  $p = 0,344$  ( $p > 0.05$ ), con el cual se

acepta la hipótesis nula y se rechaza la  $H_a$ , es decir que a mayor estrés laboral menor satisfacción laboral en los colaboradores, por lo tanto se sustenta en Orgambidez & Pérez & Borrego (2015), quienes concluyeron que el conflicto de rol y la ambigüedad del rol junto con el engagement fueron predictores significativos de la satisfacción laboral, no obstante el engagement no medió la relación entre el estrés de rol y la satisfacción, el estrés de rol como demanda obstaculizadora explicaría el mayor impacto directo sobre la satisfacción que a través del engagement, por lo que se propone implicancias de prácticas y futuras investigaciones.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral y el género, edad y grados académicos en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, según la correlación de Rho = - 0,52 (género), -0,139 (edad) y -0,153 (grados académicos), con una  $p = 0,694$  (género), 0,290 (edad) y 0,243 (grados académicos), ( $p > 0,05$ ), por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la  $H_a$ , es decir que no existe relación significativa y directa entre el estrés laboral y el género, la edad y grados académicos en los colaboradores, sustentándose en García (2013), el cual concluye que en su investigación se evidenciaron que la variable años están asociados al estrés laboral y hay una relación significativa entre el estado civil, cargo que ocupa y el estrés, por lo que recomienda un manejo de personal y organizacional de estrés.

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el género, edad y grados académicos en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, según la correlación de Rho = -0,028 (género), -0,078 (edad) y 0,278 (grados académicos), con una  $p = 0,832$  (género), 0,556 (edad), ( $p > 0,05$ ) y 0,031 (grados académicos), ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , es decir que si existe relación significativa y directa entre la variable estrés laboral y grados académicos en los colaboradores. Lo cual se sustenta en Zavala (2014), el cual concluye que la población manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral alto o muy altos, asimismo; no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados

de género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad, en ese sentido existe homogeneidad en la percepción de las dos variables, siendo la única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la cual constituyó la antigüedad de la empresa.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, en la tabla 26, según la correlación de  $Rho = -.192$ , con una  $p = 1.42$  ( $p > .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir que no existe relación directa entre estrés laboral y satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores, por lo tanto nuestros resultados son avalados por Campero & De Montis & Gonzales (2013), quienes concluyeron que la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con todas las actividades laborales que se les presenten a diario, otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva en el trabajo realizado es la mala distribución del personal, referido por los encuestados, el cual corresponde a la disconformidad y también tienen un papel importante en la sobrecarga de trabajo, asimismo; una administración adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución a esta ineficiencia, tomando medidas correctivas y con la participación del equipo de enfermería para cambios favorables del servicio con igualdad hacia todo el personal.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., según la correlación de  $Rho = -.113$ , con un  $p = 0,390$  ( $p > 0.05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ . Es decir que no existe relación directa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores, por lo que se contrapone a Montalvo (2014), el cual concluye que si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, concluyendo que a pesar de no existir estrés en el personal asistencia de Nova clínica SA, el factor relacionado al reconocimiento puede influenciar en la calidad de su desarrollo personal y

profesional en un nivel mínimo; esto puede convertirse en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para los empleados a futuro, asimismo; los factores analizados que pueden producir estrés laboral, en el interior de la institución, se determinó que estos no causan niveles significativos de estrés en los empleos, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, existe relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., según la correlación de  $Rho = .259^*$ , con un nivel de significancia 0,046 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores, sustentándose en Cervantes (2014), el cual concluye que los resultados de su investigación del plantel del colegio de bachilleres del Estado de Querétaro, no mostraron niveles elevados de estrés que pudieran estar afectando negativamente la salud, aunque en este caso solo se analizaron algunos factores organizacionales que lo originan, asimismo; en el análisis correlacional se destacaron algunos elementos que los docentes percibieron de manera favorable, como el hecho de obtener reconocimiento cuando realizan bien su trabajo, el recibir un sueldo acorde a las exigencias del puesto, la tranquilidad de sentir que tienen un trabajo seguro y el contar con una jornada de trabajo adecuada para realizar todas sus actividades.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, existe relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., según la correlación de  $Rho = -.310^*$ , con un nivel de significancia 0.016 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ . Es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores, por lo que se corrobora en Grau & Salanova & Peiró (2012), quienes concluyeron que su estudio ha permitido poner a prueba dos

modelos de modulación de las relaciones del estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia generalizada y la específica al trabajo, siendo la autoeficacia generalizada la que tiene mayor efecto sobre la satisfacción laboral y el agotamiento laboral, mientras que la autoeficacia profesional tiene mayor efecto sobre el cinismo y el compromiso organizacional, asimismo; se sustenta en Montalvo (2014) el cual concluye que a pesar de no existir estrés en el personal asistencia de Nova clínica SA, el factor relacionado al reconocimiento puede influenciar en la calidad de su desarrollo personal y profesional en un nivel mínimo; esto puede convertirse en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para los empleados a futuro, asimismo; los factores analizados que pueden producir estrés laboral, en el interior de la institución, se determinó que estos no causan niveles significativos de estrés en los empleados, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., según la correlación de  $Rho = -.304^*$ , con un nivel de significancia = 0.018 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ ., es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores, sustentándose en García (2013), el cual concluye que el estrés laboral está relacionado a nivel individual significativamente entre el estado civil, el cargo que ocupa (Satisfacción laboral en las condiciones de trabajo) y el estrés laboral con un  $p=0.05$ , y recomienda un manejo de personal y organizacional del estrés laboral, así mismo; Camacho & Gregorio & Wong (2015), concluyeron que el estrés laboral difiere significativamente entre los trabajadores industriales y los trabajadores del ayuntamiento y la correlación significativa entre las relaciones sociales (a nivel individual) y la satisfacción en el trabajo se encuentran en los sectores de los estudiantes trabajadores del tiempo parcial y de los trabajadores industriales.

En cuanto a la Hipótesis específica 6, existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., según la correlación de  $Rho = -.314^*$ , con un nivel de significancia = 0.015 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ ., es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores, por lo que se sustenta en Aguirre & Vauro & Labarthe (2015), quienes concluyeron que la satisfacción laboral y todas sus dimensiones se correlacionaron significativamente con el factor organizacional que desencadena el estrés que perjudica el ambiente laboral de los sujetos, menor será la satisfacción que ellos perciban en cuanto a la supervisión, las prestaciones, el trabajo, el grado de participación y el ambiente físico del trabajo, Asimismo; el estrés laboral se correlaciona significativa y positivamente con el factor ambiente físico y el factor extra organizacional, lo que quiere decir que a mayor incidencia de factores ambientales negativos (vibraciones) y a menor presencia de políticas de conciliación en el trabajo – familia, mayor estrés será la aparición de síntomas causados por estrés laboral. Por otro lado se corrobora en Grau & Salanova & Peiró (2012), quienes concluyeron que sus resultados muestran que la autoeficacia modula las relaciones entre el estrés laboral y sus consecuencias sobre el burnout, el cual aporta información relevante sobre el rol modulador de la autoeficacia entre los estresores laborales y el burnout profesional, con la finalidad de disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción laboral en la motivación de los trabajadores.

Por lo tanto, existe una alta correlación entre las variables de estrés laboral con sus dimensiones a nivel organizacional, individual y del entorno así como la variable satisfacción laboral con sus dimensiones de satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación.

## **V. Conclusiones**

- Primero:** Existe nivel medio en la variable estrés laboral y nivel medio en la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Segundo:** No existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Tercero:** No existe relación entre estrés laboral y el género, edad y grados académicos en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Cuarto:** No existe relación entre satisfacción laboral y el género y edad, sin embargo, si existe relación entre satisfacción laboral y grados académicos en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Quinto:** No existe relación entre el estrés laboral y las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Sexto:** No existe relación entre el estrés laboral y la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Séptimo:** Si existe relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.2016.
- Octavo:** Si existe relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016.
- Noveno:** Si existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016.
- Décimo:** Si existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de

Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016.

## **VI. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presenta investigación de la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, se recomienda lo siguiente:

**Primero:** Al existir nivel medio de estrés laboral y nivel medio de satisfacción laboral se recomienda a los Directivos y coordinadores que realicen reuniones de coordinación, distribución de trabajo, charlas grupales, cursos de capacitación, que incluyan propuestas de mejorar que conlleven a mejorar la satisfacción laboral con la finalidad de disminuir el estrés laboral en la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Segundo:** Al existir relación negativa débil de estrés laboral y satisfacción laboral debido a que a pesar de que el personal se encuentra estresado se siente satisfecho por el monto del pago, la responsabilidad y el compromiso que asume el colaborador, es por ello que se recomienda que en otros estudios se trabaje con población más alta para identificar si perciben cambios en los resultados de correlación entre las dos variables, se recomienda que en estudios posteriores de investigación se tome en consideración una población mayor al de la muestra para encontrar resultados diferentes.

**Tercero:** Al existir relación negativa débil entre estrés laboral y el género, edad y grados académicos, es necesario que se implementen un manual de organización y funciones en las actividades que se vienen desarrollando en el proyecto de inversión pública, toda vez que existen personas, que no tienen un rol de actividades y tareas definidas y la mayoría de colaboradores no tienen un horario establecido que sea respetado, lo cual ocasiona a que el personal se estrese algunas veces, ayudaría la implementación del rol de las tareas asignadas al trabajo para mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y evitar la recarga en los colaboradores.

**Cuarto:** Al existir relación significativa entre la satisfacción laboral y los grados académicos, se recomienda que con la finalidad que el personal se

siente más satisfecho, se debe capacitar constantemente a todo el personal, se debe realizar reuniones de reconocimiento en cuanto a los logros obtenidos de sus grados académicos, debido a que los colaboradores forman parte fundamental y principal en una institución para el cumplimiento de metas y tareas que se vienen desarrollando en el proyecto que tiene a cargo la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

**Quinto:** Al existir relación negativa débil de estrés laboral y la satisfacción en las condiciones de trabajo es necesario que se implemente un plan de mejora o propuestas de mejoras en las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores del proyecto de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, sobre todo en la modalidad de contrato en la que se encuentran, proponiendo que todos sean contratados a través del contrato administrativo de servicios (CAS) en los proyectos de inversión pública, debido a que las actividades que se realizan son actividades continuas para el logro de los objetivos y metas, dicha propuesta ayudará a disminuir el estrés laboral y mejoraría la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo.

**Sexto:** Para disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016, se recomienda implementar programas de reconocimiento, trabajo en equipo, mejorar las relaciones interpersonales con reuniones de coordinación entre todos sus colaboradores, jefes y subordinados, el cual permitirá realizar el cumplimiento de metas y objetivos.

**Sétimo:** Al existir una relación significativa entre estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción en los colaboradores, se recomienda al Director de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada implementar políticas de diálogo y comunicación asertiva y oportuna entre todos los colaboradores el cual permitirá cumplir con las actividades y tareas programadas, evitando atrasos.

**Octavo:** En lo referente a la relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la

Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016, se recomienda que los pagos por los servicios prestados o realizados por cada colaborador sea cancelado en forma oportuna como se les realiza a los demás colaboradores de la Institución, de tal manera que se disminuya los retrasos de los pagos, esto conllevará a disminuir el estrés a nivel individual por problemas económicos y por ende familiares.

**Noveno:** Para mejorar la relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores, es necesario que se establezcan propuestas de mejora en el acceso a las capacitaciones referentes a la actividad laboral a través de cursos y/o talleres, sin importar la modalidad de contrato al que estén sujetos, con buenas condiciones de seguridad en el trabajo debido a los viajes que realizan al interior del País, dentro del marco del proyecto que se encuentra a cargo de la Dirección.

**Décimo:** En lo referente a la relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores, se recomienda elaborar propuestas y test de evaluación de las tareas a cada colaborador, implementar un manual de organización y funciones, implementar incentivos y reconocimientos del trabajo realizado, como entregando cartas de felicitación, evitando de esa forma la incertidumbre entre todos los colaboradores para que disminuya el estrés laboral y aumente la satisfacción laboral.

**Undécimo:** En lo referente a la investigación realizada del estrés laboral y la satisfacción laboral, como el resultado ha salido una correlación negativa débil entre las dos variables, se recomienda que en investigaciones posteriores se aplique un piloto a 15 personas como mínimo, se utilice el diseño de estudio no experimental, de tipo de estudio longitudinal, con enfoque cuantitativo, con la finalidad de recabar información de la investigación en dos o más momentos y con una muestra más elevada, eso permitirá ampliar las investigaciones en resultados diferentes y profundizar más en el tema, debido a que esta investigación servirá como base para investigaciones posteriores. Cabe recalcar que en las instituciones del estado es diferente realizar un estudio en el primer

trimestre y en el último trimestre porque la presión en el trabajo es más al final del año, sin embargo en instituciones privadas es todo lo contrario, la presión es mas en el primer trimestres del año debido a los pagos que se tienen que hacer a la sunat (declaraciones juradas anuales, declaraciones anuales de ventas).

**Duodécimo:** Recomendamos que se tomen acciones inmediatas en la mejora a las condiciones laborales, capacitaciones en los proyectos de inversión pública que tienen a cargo las instituciones del estado, sobre todo en servicios que son continuos para el logro de metas, eliminando la contratación por terceros porque las actividades se realicen en forma continua y afecta el logro de las metas, de esa forma se realicen los pagos puntuales, tengan acceso a salud, a vacaciones, continuidad laboral para su legajo, con la finalidad de disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada.

**Décimo tercero:** Finalmente se recomienda a cada colaborador, que deben aprender a manejar los niveles de estrés, con la finalidad que no afecten su salud, para lo cual se deben seguir un plan estratégico en forma personal que les permita ayudar a disminuir o controlar los estresores que causan el estrés y se sientan satisfechos con los logros obtenidos, dicho plan se resume en hacer ejercicio, organizarse (llevar una agenda y organizar sus horarios), vigilar las horas de sueño (dormir mínimo 8 horas diarias), comer bien (comer sano), somos humanos (no temer y buscar apoyo cuando algo se dificulta), ser siempre positivo (ser optimista ante cualquier dificultad) y proyectar nuestros objetivos (trazarse metas cada día), este plan servirá como modelo y/o base para otras investigaciones futuras.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Aguirre, K. & Vauro, M. & Labarthe, J. (2015), "*Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina*". Sci Elo Uruguay. Ciencias Psicológicas. Vol. 9 N° 2. Versión online. ISSN 1688 – 4221. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007).
- Alarcón, I. (2014). "*Necesidades Vs. Deseos en Marketing*". Pirámide de Maslow. Blog. Sólo el cambio perdura. Recuperado de: <https://plus.google.com/+IxchelAlarcon>
- Alfaro, R. & Leytón, S. & Meza, A. & Sáenz, I. (2012), "*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entre municipalidades*". Tesis Maestría. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789.pdf?sequence=1>
- Alva, J. & Juárez, J. (2015), "*Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014*". Tesis Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Álvarez, H. (2015), "*El estrés laboral en el desempeño de personal administrativo de un núcleo universitario público*". Tesis Maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>.
- Arellanes, A. (2014), "*Teorías de la motivación*", en comportamiento organizacional. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/analuulu/teoras-de-lamotivacincompor-tamiento-organizacional>.
- Arias, F. (2006), "*El proyecto de investigación*". Introducción a la metodología científica. 5ta. Edición. Edit. Episteme. Recuperado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias\\_G.\\_Arias\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigacion\\_5ta.Edicion-.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion_5ta.Edicion-.pdf).
- Asociación Médica Mundial (Octubre, 2008). "*Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial*", Asamblea General Seúl. Corea. Principios

éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 59ª.  
Recuperado de: [http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c\\_es.pdf](http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf).

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014), "*Sistema administrativo de gestión de recursos humanos*": Ámbito de acción de las Oficina de Recursos Humanos. Resolución Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE. Recuperado de: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>.

Beher T.A. y Newman J. E. (1978), "*Job Stress*", Employee Health, and organizational effectiveness: A Facet Analysis, model, and Literature Review", personnel Psychology.

Camacho, C. & Gregorio, J. & Wong, M. (2015). "*Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones*". Área de investigación: Administración de recursos Humanos. XX Congreso internacional de contaduría, administración e informática. Ciudad Universitaria, México. D.F. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf>.

Campero, L. & De Montis, J. & Gonzales, R. (2013). "*Estrés laboral en el personal de enfermería de Alto Riesgo*". (Tesis). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina. Recuperado de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf).

Casuso, L. (2009). "*Estrés*", un producto del S. XX. Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. ACAP Asociación Católica de psicología. Recuperado de: [http://www.acapsi.com/estres\\_historia\\_del\\_diagnostico\\_y\\_tratamiento.html](http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html).

Carrillo, A. (2014). "*Satisfacción laboral de los docentes de la universidad continental, 2014*". Art. Apuntes ciencias sociales.2015, Vol. 05(01). Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015007>.

Cervantes, M. (2014). "*Relación ente el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los docentes*". Estudio de caso COBAQ. (Tesis maestría) Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de: [http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/900/1/RI00\\_0462.pdf](http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/900/1/RI00_0462.pdf).

- Crespín, A. (2012). “*Clima organizacional según las percepciones de los docentes de una institución educativa de la Región Callao*”. (Tesis maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2012\\_Cresp%C3%ADn\\_Clima-organizacional-seg%C3%BAAn-lapercepci%C3%B3n-de-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-](http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2012_Cresp%C3%ADn_Clima-organizacional-seg%C3%BAAn-lapercepci%C3%B3n-de-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-)
- Chiavenato, I. (2015), “*Comportamiento organizacional*”. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Chiavenato, I. (2011), “*Administración de Recursos Humanos*”. El capital humano de las organizaciones. 9na. Edición. México. Reg. Núm. 736. Interamericana editores México.
- Díaz, E. (2015), “*Niveles de satisfacción laboral de los profesionales de Inglés de la Institución Educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú*”. (Tesis Maestría). Universidad de Piura – Perú. Recuperado de: <http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2289/MAE-EDUC-146.pdf . sequence =1>.
- Everly, Jr. (1989), “*A Clinical Guide To The treatment of the human stress response*”. Cap.1, Cap.2. 1st. Edición. DOI: 10.1007/978-1-4613-0741-9. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=\\_boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+\(1989\):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York](https://books.google.com.pe/books?id=_boxBQAAQBAJ&pg=PA360&lpg=PA360&dq=EVERLY,+G.S.+(1989):+A+clinical+guide+to+the+treatment+of+the+human+stress+response.+Nueva+York).
- García, A. (2013), “*Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de salud – Ica, 2010*”. Perú. 1(2): (55-63). Revista de enfermería. Vanguard. Recuperado de: <file:///C:/Users/Magda/Downloads/11-45-1-PB.pdf>.
- GMFL. (Agosto, 2011). “*Teoría del comportamiento – Herzberg*” Tu portafolio Virtual. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: <http://tuportafoliovirtual-adm.blogspot.pe/2011/08/teoria-de-frederick-herzberg.html>.
- Grau, R. & Salanova, M. & Peiró, J. (2012). “*Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*”. Vol.30 (1-3). 30 años de apuntes de psicología. ISSN 0213-3334. Colegio Oficial Psicología de Andalucía

- Occidental, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Huelva y Universidad de Sevilla. Pag.311-321. Recuperado de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/414/334>.
- Gutiérrez, S. (18 de setiembre de 2014). “*Los problemas económicos generan la ansiedad o el estrés*”. Revista vida sana. Recuperado de: <http://www.revistavidasana.com/los-problemas-economicos-genera-la-ansiedad-o-el-estres/>.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2006), “Metodología de la Investigación”. 4ta. Edición. McGraw-Hill Interamericana México.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2010), “*Metodología de la investigación*”. 5ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014), “*Metodología de la investigación*”. 6ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.
- Herzberg, F. (1959), “*The Motivation to Work*”. Originally published in New Jersey. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=KYhB.B6kfSMC&printsec=frontcover&dq=herzberg+motivation+theory&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjO1d\\_8i6vQAhXGKCYKHQeQBJSQ6AEILzAD#v=onepage&q=herzberg%20f](https://books.google.com.pe/books?id=KYhB.B6kfSMC&printsec=frontcover&dq=herzberg+motivation+theory&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjO1d_8i6vQAhXGKCYKHQeQBJSQ6AEILzAD#v=onepage&q=herzberg%20f)
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). “*Stress*”, Appraisal, and Coping. Cap.1 y 2. Edit. Springer Publishing Company, inc. <https://books.google.com.pe/books?id=i-ySQQuUpr8C&printsec=frontcover&dq=stress+appraisal+and+coping&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5qfI95jQAhVCYiYKHUIyD2IQ6AEIGzAA#v=onepage&q=stress%20appraisal%20and%20coping&f=false>.
- López, S. (2014), “*Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuelas superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencias de fases*”. (Tesis doctoral). Universidad Metropolitana. San Juan. Puerto Rico. Recuperado de: [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Doctorado\\_Educacion/DOCTORADO%202014/ZLopezGonzalez.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Doctorado_Educacion/DOCTORADO%202014/ZLopezGonzalez.pdf).

- Luthans, F. (2011), "*Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach*". Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición. Recuperado de: [https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior-\\_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill\\_irwin-2010.pdf](https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior-_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf).
- Matarredona, M. (Abril, 2012), "*El estrés patológico*". ¿Estamos seguros de lo que es el estrés?. Teoría basada en el estímulo. Humanidad y Ciencia. Recuperado de: [http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012\\_04\\_20\\_archive.html](http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012_04_20_archive.html).
- McClelland, D. (1987), "*Human Motivation*", Boston University. First Published by Cambridge University Press. New York. Pp. 223:366. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAAIAAJ&printsec=frontcover&dq=mccllland&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgsdno9qrQAhVGwiYKHaHLDckQ6AEI>
- McClelland, D. (1961), "*The Achieving Society*". Harvard University. Princeton New Jersey. Pp. 36:63 Recuperado de: [http://www.cla.csulb.edu/departments/hdev/facultyinfo/documents/McClelland\\_DC.pdf](http://www.cla.csulb.edu/departments/hdev/facultyinfo/documents/McClelland_DC.pdf).
- Mecruz (21 de mayo de 2015), "*Modalidades y tipo de contrato de trabajo*". Blog. Oficina de práctica y empleo. Empleo, información de interés. Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: <https://blogs.upcomillas.es/ope/2015/05/21/modalidades-y-tipos-de-contrato-de-trabajo/>.
- Ministerio de Educación (2016). Ubicación de mapa de google. Recuperado de: [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe).
- Minitab (2016), "*Prueba de normalidad*". Soporte de Minitab.17. Copyright © 2016 Minitab Inc. All rights Reserved. Recuperado de: <http://support.minitab.com/es-mx/minitab/17/topic-library/basic-statistics-and-graphs/introductoryconcepts/normality/test-for-normality/>.
- Milán, B. & Vega, N. (2012), "*Clima escolar y su relación con la calidad educativa en la I.E. N°3043 Ramón Castilla de San Martín de Porres, 2009*". Tesis Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Montalvo, F. (2014), "*Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito*".

- Tesis. Editorial Quito: UCE. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>.
- Oramas, A. (2013), "*Estrés laboral y síndrome de Burnout e docentes cubanos de enseñanza primaria*". Tesis doctoral. Ministerio de salud pública de Cuba, Escuela nacional de salud pública. La Habana. Cuba. Recuperado de: [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (5 de julio de 2012), "*Porque importa el estrés en el trabajo*". Recuperado de: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm).
- Organización Mundial de la salud (28 de abril de 2016), "*Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*". OMS. Centro de prensa. Recuperado de: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es).
- Orgambídez, A. & Pérez, P. & Borrego, Y. (2015), "*Estrés de rol y satisfacción laboral*". Examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. El sevier. Journal of Work and Organizational Psychology. Colegio Oficial de psicólogos del Madrid. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>.
- Pérez, A. (junio, 2016), "*25 consejos de seguridad para Project Managers*". PMP/CAPM, Project Management. Ceolevel. Recuperado de: <http://www.ceolevel.com/blog>.
- Pérez, N. & Rivera P. (2015), "*Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana. Período 2013*". Tesis Maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.
- Robbins, P. & Judge, T. (2013), "*Comportamiento organizacional*". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Robbins, P. & Coulter, M. (2014), "*Administración*". Manejo del Cambio y la innovación. Décimo segunda edición. Cap. 7. Publicada por Pearson education Inc. Printed in México.

- Ramírez, T. & D' Aubeterre, M. & Álvarez, J. (2012), "*Factores generadores de estrés y trabajo docente en Venezuela*". Valores diferenciales y repercusiones educativas. Universidad Central de Venezuela. Docencia universitaria, Volumen XIII. N°1. Recuperado de: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol13\\_n1\\_2012/10\\_art.\\_3\\_tulio\\_ramirez\\_y\\_otros.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol13_n1_2012/10_art._3_tulio_ramirez_y_otros.pdf).
- Reyes, L. (2015), "*El estrés laboral*": Impacto en la salud de los trabajadores. Universidad de la Laguna. Recuperado de: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1017/EL%20ESTRES%20LABORAL%20IMPACTO%20EN%20LA%20SALUD%20DE%20LOS%20TRABAJADORES.pdf?sequence=1>.
- Salazar, A. & Flores, A. (2011), "*Satisfacción laboral*". Buenas tareas. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/materias/antecedentes-de-estudios-de-la-satisfaccion-laboral/0>.
- Salgado, C. (Octubre, 2009), "*Bases del enfoque internacional de la comunicación*". Teoría interraccional de comunicación. Recuperado de: [http://www.oocities.org/ar/psicomunica/Psic\\_y\\_Comunicacion/Apuntes/bases\\_del\\_enfoque\\_inter.htm](http://www.oocities.org/ar/psicomunica/Psic_y_Comunicacion/Apuntes/bases_del_enfoque_inter.htm).
- Selye H. (1952), "*The Story on the adaptation Syndrome*". Montreal: Acta, inc., Medical Publisher. Printed In Canadá. <http://www.evolocus.com/Textbooks/Selye1952.pdf>.
- Soriano, J. (setiembre, 2010), "*Estrés, una posible epidemia en el futuro*". En agente estresor, causas del estrés, efectos del estrés, estrés, estrés laboral, fases del estrés, respuesta al estrés. Archivos de la categoría "Fases del estrés". Psicología forense Uned. Recuperado de: <https://psicologiaforenseuned.wordpress.com/category/fases-del-estres/>.
- Suarez, Á. (junio, 2013), "*Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de una Contac Center de Lima*". Revista PsiqueMag.Vol.2 N°1. Recuperado de: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>.
- Tamayo & Tamayo (2003), "*El proceso de la investigación científica*", incluye evaluación y administración de proyectos de inversión. Editorial Limusa SA de CV. México, D.F. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>.

Távora, C. (2015), “*Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 Malignas – Tambogrande*”. Tesis maestría. Universidad de Piura – Perú. Recuperado de: <http://pirhua.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2297/MAE-EDU-157.pdf?sequence=1>.

Tu consultor (22 de setiembre de 2012), “*Las 8 claves para combatir el estrés laboral*”. OCC educación hablemos de tu crecimiento profesional. Recuperado de: <http://blog.occeducacion.com/blog/bid/224355/Las-8-claves-para-combatir-el-estr-laboral#.V1fKmPnhBdh>.

Valencia, E. (2014), “*Influencia de la satisfacción en el desempeño del personal de laboratorio Ecu – American*”. Tesis maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Repositorio institucional UASB-Digital. Recuperado de: <http://T1471-violencia-influencia-satisfaccionecuador.pdf>.Adobe.

Valle, M. (2015), “*Sentido de vida y estrés laboral en trabajadores de la salud mental que asisten pacientes drogodependientes*”. Estrategia de afrontamientos observados. Edit.Vol.2. ISSN: 1857-7881 (Print) e ISSN 1857-7431. European Scientific Journal. Universidad de Flores, CE.NA.RE.SO. (Centro Nacional de Reeducción Social). C.A.B.A. Argentina. Recuperado de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5584/5379>.

Vásquez, J. & Maruy, A. & Verne, E. (2014), “*Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*”. Lima, Perú. Artículo Original. Rev. Neuropsiquiatr 77 (3), 2014. Biblioteca Virtual del INSN SB. Recuperado de: <http://www.insnsb.gob.pe/bibliotecavirtual/frecuencia-del-sindrome-de-burnout-y-niveles-de-sus-dimensiones-en-el-personal-de-salud-del-servicio-de-emergencia-de-pediatria-del-hospital-nacional-cayetano-heredia-en-el-ano-2014-lima-peru/>.

- Ventura, Z. (2012), "*Satisfacción laboral en docentes –directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*". Tesis maestría. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4734-09/09/2013.922>.
- Wilkinson, C. (1997), "*Managing Health at work a Guide form managers and worplace health specailists*". Cap.2. Stress. 5ta. Edition, editorial Chapman & Hall London. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=j\\_bTpArJ6jMC&pg=PA37&dq=T.A.+Behr+y+J.E.+Newman,+%22job+stress,+employee+health,+and+organizational+effectiveness&hl=es&sa=X&ved=](https://books.google.com.pe/books?id=j_bTpArJ6jMC&pg=PA37&dq=T.A.+Behr+y+J.E.+Newman,+%22job+stress,+employee+health,+and+organizational+effectiveness&hl=es&sa=X&ved=).
- Zavala, O. (2014), "*Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*". Tesis maestría. Instituto Politécnico Nacional. Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y en ciencias sociales y administrativas. México. D. F. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281tesisMAomarA.pdf>.

## **Anexos**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables						
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valor	Escala medición	Nivel y Rango	catgoría
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según género, edad y grados académicos?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según género, edad y grados académicos?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación., 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, según edad, sexo y grados académicos.</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.</p> <p>Identificar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Enero –</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Ho.No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Ha: Si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Enero – junio 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Si existe relación entre estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Si existe relación entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Si existe relación entre estrés laboral a nivel organizacional y</p>	<b>Variable N°1: Estrés Laboral</b>						
			Estrés a nivel organizacional	Relación interpersonal Comunicación Recarga Laboral	1,2,3 4,5,6, 7,8,9,	1 nunca y 2 casi nunca- Bajo	Cuantitativo, policotómico Ordinal	Bajo: 19 -37 Medio: 38 -56 Alto: 57 - 76	1 2 3
			Estrés a nivel individual	Problemas familiares Problemas económicos	10,11, 12 13,14, 15	3 a veces -medio			
			Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económico Incertidumbre política	16-17 18-19	4 siempre -Alto			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y Rango</b>	<b>Categoría</b>
						<b>Variable N°2: Satisfacción Laboral</b>			
			Satisfacción de las condiciones de trabajo.	Salario Modalidad de contrato Seguridad en el trabajo Capacitación	1,2,3 4,5,6, 7,8 9,10	1 nunca y 2 casi nunca- Bajo	Cuantitativo, policotómico Ordinal	Bajo: 19 -37 Medio: 38 -56 Alto: 57 - 76	1 2 3
			Satisfacción en la motivación	Necesidad de logro Necesidad de poder Necesidad de afiliación	11,12, 13 14,15, 16 17,18, 19	3 a veces -medio 4 siempre -Alto			
						<b>Variable N° 3: Colaborador</b>			
			Género						

<p>Ministerio de Educación, 2016?. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?</p>	<p>junio 2016. Identificar la relación que existe entre estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016</p>	<p>satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.</p> <p>Si existe relación entre estrés laboral a nivel individual y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.</p>		<p>Edad Grado académico</p>					
<p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional  <b>Método:</b> Hipotético - Deductivo  <b>Diseño:</b> Diseño de investigación No experimental  <b>Alcance:</b> El presente estudio describirá el estrés laboral y la satisfacción laboral de la Dirección de Apoyo a la gestión educativa Descentralizada del Ministerio de Educación  <b>Población:</b> El Universo poblacional está conformado por 60 colaboradores que laboran en la DAGED  <b>Muestra:</b> La muestra es la misma a la población: 60 colaboradores que laboran en la DAGED.</p>									

## Anexo 2

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa “X” la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ Edad: 25 – 35 \_\_\_\_\_, 36-46 \_\_\_\_\_, 47 a más \_\_\_\_\_
2. Grado académico: Técnico\_\_\_\_, Superior no titulado\_\_\_\_, Superior titulado:\_\_\_\_ Maestría \_\_\_\_\_

**N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)**

N°	ÍTEMS	INDICES				Observaciones
		N	C N	C S	S	
	<b>Dimensión: Estrés a nivel organizacional</b>					
01	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?					
02	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?					
03	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?					
04	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?					
05	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?					
06	¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?					
07	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?					
08	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?					
09	¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?					
	<b>Dimensión: Estrés a nivel individual</b>					
10	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?					
11	¿Consideras que el estrés es un factor principal que					

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

3. ¿Considera Usted que el estrés laboral afecta los objetivos y metas de la institución? SI  NO

Por qué?

---



---

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa "X" la respuesta de acuerdo a tu criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Sexo: M\_\_\_\_\_ F\_\_\_\_\_ Edad: 25 – 35 \_\_\_\_\_, 36-46 \_\_\_\_\_, 47 a más \_\_\_\_\_

2. Grado académico: Técnico\_\_\_\_, Superior no titulado\_\_\_\_, Superior titulado:\_\_\_\_ Maestría y otros \_\_\_\_\_

**N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)**

N°	ÍTEMS	INDICES				Observación
		N	CN	CS	S	
	<b>Dimensión: satisfacción de las condiciones de trabajo</b>					
01	¿Usted cree que el salario que recibe esta acorde con el que paga el mercado?					
02	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?					
03	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?					
04	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?					
05	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?					
06	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?					
07	¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?					
08	¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?					
09	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?					

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

3.  ¿Considera que la satisfacción laboral es importante para lograr los objetivos de la  institución?

SI NO

¿Por qué?

---



---

Anexo 3

CARTA



fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 04 de octubre de 2016

Carta P. 796 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

José Carlos Vera Cubas

Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Magdalena Visitación Florián** identificado(a) con DNI N.º **18228529** y código de matrícula N.º **6000150053**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión del Talento Humano** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Enero a Junio, 2016."**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO **SGVM** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: *Karla Pascoles Ruiz*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de Talento Humano** con mención..... de la UCV, en la sede Lima, promoción....., aula 216B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Enero a Junio 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
 Firma

Apellidos y nombre: Magdalena Visitación Florián  
 D.N.I: 18228529

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

*David Zuñiga Burga*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de Talento Humano** con mención..... de la UCV, en la sede Lima, promoción....., aula 216B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Enero a Junio 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Magdalena Visitación Florián  
D.N.I: 18228529



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Félix Caycho Valencia  
.....

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de Talento Humano** con mención..... de la UCV, en la sede Lima, promoción....., aula 216B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Enero a Junio 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Magdalena Visitación Florián  
D.N.I: 18228529



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción de las condiciones de trabajo</b>								
1	¿Estas satisfecho con el salario que recibes?	✓		✓		✓		
2	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	✓		✓		✓		
3	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	✓		✓		✓		
4	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	✓		✓		✓		
5	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	✓		✓		✓		
6	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?	✓		✓		✓		
7	¿La institución cuenta con mecanismos que permitan conlleven a una seguridad en el trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que la seguridad en el trabajo, te permite realizar tus actividades de manera oportuna?	✓		✓		✓		
9	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	✓		✓		✓		
10	¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: satisfacción en la motivación</b>								
11	¿Te sientes satisfecho con los objetivos alcanzados profesionalmente?	✓		✓		✓		
12	¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Te sientes satisfecho con el control que ejerces frente a los demás empleados?	✓		✓		✓		
15	¿Estas satisfecho con el control que tienes sobre ti mismo?	✓		✓		✓		
16	¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Estas satisfecho con la aceptación entre tu persona con tus compañeros?	✓		✓		✓		
18	¿Te sientes satisfecho con el afecto y la interacción entre los empleados en tu área?	✓		✓		✓		
19	¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

*Florencia o Gerlan Ramos Alca, Ferrer, par y Doña Universidad*

DNI:

Especialidad del validador:

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrés a nivel organizacional</b>							
1	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	/		/		/		
2	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?	/		/		/		
3	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	/		/		/		
4	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?	/		/		/		
5	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	/		/		/		
6	¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	/		/		/		
7	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?	/		/		/		
8	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	/		/		/		
9	¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estrés a nivel individual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	/		/		/		
11	¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	/		/		/		
12	¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	/		/		/		
13	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	/		/		/		
14	¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	/		/		/		
15	¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estrés a nivel del entorno</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?	/		/		/		
17	¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	/		/		/		
18	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	/		/		/		
19	¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	/		/		/		
-	¿Considera Usted que el estrés laboral afecta los objetivos y metas de la institución?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: David Zúñiga Burga    DNI: 16750290

Especialidad del validador: Recurso Humano

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de oct del 2016

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción de las condiciones de trabajo</b>							
1	¿Usted cree que el salario que recibe esta acorde con el que paga el mercado?	/		/		/		
2	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	/		/		/		
3	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	/		/		/		
4	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	/		/		/		
5	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	/		/		/		
6	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?	/		/		/		
7	¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?	/		/		/		
8	¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?	/		/		/		
9	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	/		/		/		
10	¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: satisfacción en la motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Consideras que los logros que obtienes, te produce una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?	/		/		/		
12	¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	/		/		/		
13	¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	/		/		/		
14	¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?	/		/		/		
15	¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?	/		/		/		
16	¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	/		/		/		
17	¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación a tu persona?	/		/		/		
18	¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?	/		/		/		
19	¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	/		/		/		
-	¿Considera que la satisfacción laboral es importante para lograr los objetivos de la institución?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: David Zúñiga Burgos    DNI: 16750290

Especialidad del validador: Recurso Humano

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de del 16  
.....de.....del 20.....



.....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Estrés a nivel organizacional</b>								
1	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores es fluida?	✓		✓		✓		
5	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Consideras que debe mejorar la comunicación con todo el equipo de trabajo de la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución está acorde a tus labores diarias?	✓		✓		✓		
8	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema con la carga laboral que tienes?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Estrés a nivel individual</b>								
10	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	✓		✓		✓		
11	¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	✓		✓		✓		
12	¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	✓		✓		✓		
13	¿Crees que el salario que recibes te ocasiona problemas económicos?	✓		✓		✓		
14	¿Consideras que los problemas económicos se pueden ocasionar por pérdida de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual son generados por problemas económicos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Estrés a nivel del entorno</b>								
16	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de perder el trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Consideras que cuando hay un cambio de gobierno, hay recorte de personal?	✓		✓		✓		
18	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?	✓		✓		✓		
19	¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karla Paredes Ruiz ..... DNI: 40715361 .....

Especialidad del validador: gestión pública con especialidad RRHH .....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción de las condiciones de trabajo</b>								
1	¿Estas satisfecho con el salario que recibes?	✓		✓		✓		
2	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?	✓		✓		✓		
3	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?	✓		✓		✓		
4	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?	✓		✓		✓		
5	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?	✓		✓		✓		
6	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?	✓		✓		✓		
7	¿La institución cuenta con mecanismos que permitan conlleven a una seguridad en el trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que la seguridad en el trabajo, te permite realizar tus actividades de manera oportuna?	✓		✓		✓		
9	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?	✓		✓		✓		
10	¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: satisfacción en la motivación</b>								
11	¿Te sientes satisfecho con los objetivos alcanzados profesionalmente?	✓		✓		✓		
12	¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Te sientes satisfecho con el control que ejerces frente a los demás empleados?	✓		✓		✓		
15	¿Estas satisfecho con el control que tienes sobre ti mismo?	✓		✓		✓		
16	¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Estas satisfecho con la aceptación entre tu persona con tus compañeros?	✓		✓		✓		
18	¿Te sientes satisfecho con el afecto y la interacción entre los empleados en tu área?	✓		✓		✓		
19	¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karla Paredes Ruiz DNI: 40718361

Especialidad del validador: Gestión Pública con especialidad RRHH

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....



Anexo 5

BASE DE DATOS

Apéndice B: BASE DE DATOS DE ESTRÉS LABORAL

		ESTRÉS LABORAL																												
ENCUESTADO	STADO	ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL									ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL									ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO									SUMA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	SUMA	VALORACION	10	11	12	13	14	15	SUMA	VALORACION	16	17	18	19	SUMA	VALORACION	VALORACION	NIVEL		
1	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	Algunas veces	2	1	2	3	3	3	14	Siempre	3	3	3	3	12	Siempre	43	Medio			
2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	20	Algunas veces	2	2	2	2	2	2	12	Algunas veces	2	2	2	3	9	Algunas veces	41	Medio			
3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	18	Algunas veces	2	2	3	2	2	2	13	Algunas veces	3	3	2	2	10	Siempre	41	Medio			
4	2	2	2	1	3	3	2	2	2	19	Algunas veces	2	2	2	3	3	2	14	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	41	Medio			
5	2	1	2	2	3	3	3	3	2	21	Algunas veces	2	1	2	2	2	2	11	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	40	Medio			
6	2	2	2	1	2	2	1	2	1	15	Nunca	1	1	2	3	3	2	12	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	35	Medio			
7	3	3	2	2	3	3	2	3	2	24	Siempre	1	1	1	2	2	1	8	Nunca	1	1	1	2	5	Nunca	37	Medio			
8	2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	Algunas veces	2	1	1	2	1	2	9	Nunca	2	2	2	2	8	Algunas veces	38	Medio			
9	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	Algunas veces	3	3	3	3	3	3	18	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	47	Alto			
10	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11	Nunca	1	2	3	2	2	1	11	Algunas veces	1	1	1	1	4	Nunca	26	Bajo			
11	3	2	2	1	3	3	1	2	3	20	Algunas veces	2	2	2	3	3	2	14	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	42	Medio			
12	2	2	2	2	3	3	1	1	3	19	Algunas veces	2	1	2	2	2	2	11	Algunas veces	1	1	1	1	4	Nunca	34	Medio			
13	2	3	2	1	3	1	1	1	1	15	Nunca	1	2	2	2	2	2	11	Algunas veces	1	1	2	3	7	Algunas veces	33	Medio			
14	3	1	3	1	3	3	1	2	2	19	Algunas veces	2	1	2	1	2	2	10	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	37	Medio			
15	2	3	1	2	3	3	1	1	2	18	Algunas veces	3	3	2	2	3	3	16	Siempre	2	2	2	3	9	Algunas veces	43	Medio			
16	1	2	2	1	2	3	1	1	1	14	Nunca	1	1	2	1	2	1	8	Nunca	1	1	1	2	5	Nunca	27	Bajo			
17	2	1	2	1	3	3	3	2	2	19	Algunas veces	2	3	3	3	3	2	16	Siempre	3	2	2	3	10	Siempre	45	Alto			
18	3	3	2	1	3	2	1	1	1	17	Algunas veces	2	1	2	1	1	1	8	Nunca	1	1	1	1	4	Nunca	29	Bajo			
19	3	3	3	1	3	2	1	1	1	18	Algunas veces	1	1	2	2	3	3	12	Algunas veces	2	2	1	2	7	Algunas veces	37	Medio			
20	2	3	3	1	3	2	1	1	1	17	Algunas veces	1	1	2	1	1	1	7	Nunca	1	1	1	1	4	Nunca	28	Bajo			
21	3	3	3	1	3	1	1	1	1	17	Algunas veces	1	1	2	1	1	1	7	Nunca	1	1	1	1	4	Nunca	28	Bajo			
22	2	1	2	1	3	3	3	2	2	19	Algunas veces	2	2	3	1	2	2	12	Algunas veces	2	2	2	3	9	Algunas veces	40	Medio			
23	3	2	2	1	3	3	2	2	2	20	Algunas veces	3	3	3	2	2	2	15	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	43	Medio			
24	2	2	3	2	3	2	2	2	2	21	Algunas veces	3	3	3	3	3	2	17	Siempre	2	2	1	2	7	Algunas veces	45	Alto			
25	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23	Siempre	1	1	1	2	2	1	8	Nunca	1	1	1	2	5	Nunca	36	Medio			
26	3	3	2	2	3	3	3	2	3	24	Siempre	2	1	1	2	2	1	9	Nunca	1	1	1	2	5	Nunca	38	Medio			
27	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	Algunas veces	1	3	3	3	2	3	15	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	43	Medio			
28	2	2	2	1	3	2	1	2	1	16	Algunas veces	1	1	2	3	3	2	12	Algunas veces	1	2	2	2	7	Algunas veces	35	Medio			
29	2	1	2	2	3	3	3	3	2	21	Algunas veces	2	1	2	1	2	2	10	Algunas veces	1	2	2	2	7	Algunas veces	38	Medio			
30	1	3	1	2	1	2	1	2	3	16	Algunas veces	3	2	3	2	2	1	13	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	37	Medio			
31	2	2	2	1	2	2	3	3	2	19	Algunas veces	1	2	2	2	3	2	12	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	39	Medio			
32	2	2	2	1	3	3	2	2	2	19	Algunas veces	2	2	2	3	3	2	14	Siempre	2	2	2	2	8	Algunas veces	41	Medio			
33	2	3	2	1	3	2	1	2	1	17	Algunas veces	2	2	3	1	2	2	12	Algunas veces	3	3	2	2	10	Siempre	39	Medio			
34	2	3	2	1	3	2	1	2	2	18	Algunas veces	2	2	3	2	2	2	13	Algunas veces	3	3	2	2	10	Siempre	41	Medio			
35	2	3	1	2	3	2	2	3	2	20	Algunas veces	2	2	2	2	2	1	11	Algunas veces	1	2	2	3	8	Algunas veces	39	Medio			
36	2	3	1	2	3	2	2	3	2	20	Algunas veces	1	2	2	2	2	1	10	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	38	Medio			
37	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	Algunas veces	2	1	2	3	3	3	14	Siempre	3	3	3	3	12	Siempre	43	Medio			
38	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	Algunas veces	2	1	2	3	3	3	14	Siempre	3	3	3	3	12	Siempre	43	Medio			
39	2	2	1	1	2	1	3	2	3	17	Algunas veces	3	3	2	2	2	2	14	Siempre	1	1	2	3	7	Algunas veces	38	Medio			
40	2	3	2	2	3	2	2	2	2	20	Algunas veces	2	1	1	2	1	2	9	Nunca	2	2	2	2	8	Algunas veces	37	Medio			
41	3	1	3	1	3	3	1	3	2	20	Algunas veces	2	1	2	1	3	2	11	Algunas veces	2	2	1	3	8	Algunas veces	39	Medio			
42	3	1	3	1	3	3	1	2	2	19	Algunas veces	1	1	2	2	1	2	9	Nunca	1	2	2	3	8	Algunas veces	36	Medio			
43	2	2	3	2	3	3	1	1	3	20	Algunas veces	2	2	2	3	2	2	13	Algunas veces	1	2	1	2	6	Nunca	39	Medio			
44	2	2	1	2	3	3	1	1	3	18	Algunas veces	2	1	2	2	1	2	10	Algunas veces	1	1	1	1	4	Nunca	32	Medio			
45	3	2	1	1	2	3	1	2	2	17	Algunas veces	2	1	1	2	3	2	11	Algunas veces	2	2	1	2	7	Algunas veces	35	Medio			
46	3	2	2	1	3	3	1	2	3	20	Algunas veces	2	2	2	3	3	2	14	Siempre	1	2	1	2	6	Nunca	40	Medio			
47	2	3	2	1	2	3	2	2	1	18	Algunas veces	2	1	1	2	1	2	9	Nunca	2	3	2	3	10	Siempre	37	Medio			
48	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11	Nunca	1	2	3	2	2	1	11	Algunas veces	1	1	1	3	6	Nunca	28	Bajo			
49	2	3	2	1	3	1	1	1	1	15	Nunca	1	2	2	2	1	2	10	Algunas veces	1	1	2	3	7	Algunas veces	32	Medio			
50	3	3	2	1	2	3	3	2	2	21	Algunas veces	1	1	1	2	3	1	9	Nunca	1	1	1	3	6	Nunca	36	Medio			
51	2	3	2	1	3	2	1	2	2	18	Algunas veces	1	2	2	2	2	1	10	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	36	Medio			
52	2	3	1	2	3	2	2	3	2	20	Algunas veces	2	1	2	3	3	3	14	Siempre	3	3	3	3	12	Siempre	46	Alto			
53	2	3	1	2	3	2	2	3	2	20	Algunas veces	2	1	2	3	3	3	14	Siempre	3	3	3	3	12	Siempre	46	Alto			
54	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	Algunas veces	3	3	2	2	2	2	14	Siempre	1	1	2	3	7	Algunas veces	38	Medio			
55	1	2	1	1	1	2	3	3	3	17	Algunas veces	2	1	2	1	3	2	11	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	36	Medio			
56	2	2	3	2	3	3	1	1	3	20	Algunas veces	2	2	3	2	2	13	Algunas veces	2	2	1	3	8	Algunas veces	41	Medio				
57	2	2	1	2	3	3	1	1	3	18	Algunas veces	2	1	2	2	1	2	10	Algunas veces	1	2	2	3	8	Algunas veces	36	Medio			
58	3	2	1	1	2	3	1	2	2	17	Algunas veces	2	1	1	2	3	2	11	Algunas veces	2	2	1	2	7	Algunas veces	35	Medio			
59	3	2	2	1	3	3	1	2	3	20	Algunas veces	2	2	2	3	3	2	14	Siempre	2	3	2	3	10	Siempre	44	Medio			
60	2	3	2	1	2	3	2	2	1	18	Algunas veces	1	2	2	2	1	2	10	Algunas veces	2	2	2	2	8	Algunas veces	36	Medio			
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>185</b>		<b>19</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>121</b>		<b>20</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>88</b>						
<b>Desv</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.8</b>	<b>0.5</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>0.7</b>	<b>6.088</b>		<b>0.6</b>	<b>0.7</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>0.8</b>	<b>0.6</b>	<b>3.65</b>		<b>0.7</b>	<b>0.6</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>2.482</b>						
<b>Prome</b>	<b>2</b>	<b>2.4</b>	<b>1.5</b>	<b>1.4</b>	<b>2.4</b>	<b>2.5</b>	<b>1.7</b>	<b>2.2</b>	<b>2.4</b>	<b>18.5</b>		<b>1.9</b>	<b>1.6</b>	<b>1.9</b>	<															

BASE DE DATOS DE SATISFACCION LABORAL																				DATOS GENERALES O CONDICIONES SOCIO LABORALES DEL TRABAJADOR							
SATISFACCION LABORAL																				Sexo	Edad	Grado Academi					
SATISFACCION EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO										SATISFACCION EN LA MOTIVACION										SUMA							
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	SUMA	VALORA	30	31	32	33	34	35	36	37	38	SUMA	VALORA	SUMA	VALORACION	39	40	41
1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	14	Nunca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	23	Bajo	1	2	4
2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	24	Siempre	2	2	2	2	3	2	2	1	1	17	Algunas	41	Medio	1	1	3
2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	21	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	39	Medio	1	2	3
1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	18	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	36	Medio	2	1	3
1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	20	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	38	Medio	2	1	4
2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	19	Algunas	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	Algunas	38	Medio	1	3	3
2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	25	Siempre	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24	Siempre	49	Alto	2	1	4
2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	19	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	37	Medio	2	1	1
2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	21	Algunas	3	2	3	2	2	3	3	3	3	24	Siempre	45	Alto	2	2	3
2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	19	Algunas	2	2	1	2	2	1	2	2	2	16	Algunas	35	Medio	2	1	3
1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	18	Algunas	3	2	2	2	1	1	2	3	2	17	Algunas	35	Medio	1	2	3
2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	20	Algunas	2	3	2	2	3	1	2	3	3	21	Siempre	41	Medio	2	3	4
2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	19	Algunas	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	Algunas	38	Medio	2	2	4
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	23	Algunas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Siempre	50	Alto	1	2	4
2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	18	Algunas	1	2	2	1	2	1	2	2	2	15	Algunas	33	Medio	2	1	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	37	Medio	2	3	4
2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	23	Algunas	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	Siempre	49	Alto	2	2	3
2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	25	Siempre	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	Siempre	51	Alto	1	3	3
2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	25	Siempre	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Siempre	52	Alto	2	1	4
2	3	1	2	3	2	1	3	3	3	23	Algunas	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25	Siempre	48	Alto	1	2	3
2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	25	Siempre	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	Siempre	51	Alto	2	2	4
1	3	1	2	3	2	1	3	3	3	22	Algunas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Siempre	49	Alto	2	2	2
2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	22	Algunas	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	Siempre	47	Alto	2	2	3
2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	21	Algunas	3	2	3	2	2	3	2	2	3	22	Siempre	43	Medio	2	2	3
2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	23	Algunas	2	3	3	3	3	2	3	2	2	23	Siempre	46	Alto	2	1	3
2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	24	Siempre	3	3	3	3	2	3	3	3	2	24	Siempre	48	Alto	2	1	4
2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	22	Algunas	2	1	2	2	3	2	2	2	3	19	Algunas	41	Medio	2	2	3
2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	19	Algunas	3	2	1	2	2	2	3	2	2	19	Algunas	38	Medio	1	3	3
1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	16	Nunca	1	1	2	2	1	3	2	2	3	18	Algunas	34	Medio	2	1	1
1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	17	Algunas	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	Algunas	34	Medio	2	1	3
2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	21	Algunas	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	Algunas	38	Medio	1	2	1
2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	21	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	39	Medio	1	2	3
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	Algunas	2	2	3	2	3	2	2	1	1	18	Algunas	40	Medio	1	1	3
2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	24	Siempre	2	2	2	2	3	2	2	1	1	17	Algunas	41	Medio	1	1	3
1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	15	Nunca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	24	Bajo	1	2	4
1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	14	Nunca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	23	Bajo	1	2	4
2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	20	Algunas	3	2	2	1	2	1	2	2	2	16	Algunas	36	Medio	2	2	4
1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	20	Algunas	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	Algunas	37	Medio	2	1	1
2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	24	Siempre	2	2	3	2	2	3	3	3	3	23	Siempre	47	Alto	1	2	4
2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	19	Algunas	3	3	3	3	3	2	2	3	2	24	Siempre	43	Medio	1	2	4
2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	20	Algunas	2	3	2	2	2	3	1	1	2	18	Algunas	38	Medio	2	3	4
2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	22	Algunas	1	2	3	2	2	3	1	2	3	19	Algunas	41	Medio	2	3	4
1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	20	Algunas	2	3	2	2	1	1	2	2	2	17	Algunas	37	Medio	1	2	3
1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	19	Algunas	3	1	2	2	2	1	1	2	2	16	Algunas	35	Medio	1	2	3
2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	20	Algunas	2	1	2	1	2	2	2	2	3	17	Algunas	37	Medio	2	1	1
2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	19	Algunas	2	2	1	2	1	2	1	2	2	15	Algunas	34	Medio	2	1	3
2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	19	Algunas	3	2	2	2	2	3	2	3	2	21	Siempre	40	Medio	2	2	4
2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	23	Algunas	2	3	3	3	2	3	2	3	2	24	Siempre	47	Alto	2	2	4
1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	15	Nunca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	24	Bajo	2	2	1
1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	14	Nunca	2	2	2	2	3	2	2	1	1	17	Algunas	31	Bajo	2	2	3
2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	20	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	38	Medio	2	2	4
1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	20	Algunas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Algunas	38	Medio	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	19	Algunas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	28	Bajo	2	2	2
2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	19	Algunas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Nunca	28	Bajo	2	2	2
2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	23	Algunas	3	2	2	1	2	1	1	2	2	16	Algunas	39	Medio	2	2	3
1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	15	Nunca	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	Algunas	32	Medio	2	2	3
1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	14	Nunca	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	Siempre	37	Medio	2	2	2
2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	23	Algunas	2	3	2	2	2	1	1	2	2	17	Algunas	40	Medio	2	2	4
15	22	10	13	15	18	20	23	24	22	182		18	18	18	16	17	16	16	17	17	153						
0.5	0.4	0	0.5	0.5	0.8	0.9	0.48	0.5	0.4	5.11		0.6	0.6	0.6	0.5	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	5.84						
1.5	2.2	1	1.3	1.5	1.8	2	2.3	2.4	2.2	18.2		1.8	1.8	1.8	1.6	1.7	1.6	1.6	1.7	1.7	15.3						
0.28	0.18	0.00	0.23	0.28	0.62	0.89	0.23	0.27	0.18	12.18		0.40	0.40	0.40	0.27	0.46	0.49	0.49	0.46	0.46	22.46						

10 AL 16	NUNCA, CASI NUNCA	9 AL 14	NUNCA, CASI NUNCA	19 AL 31	BAJO
17 AL 23	ALGUNAS VECES	15 AL 20	ALGUNAS VECES	32 AL 44	MEDIO
24 AL 30	SIEMPRE	21 AL 27	SIEMPRE	45 AL 57	ALTO
TAMAÑO: 12		TAMAÑO: 12			

Edad	1	25-35
	2	36-46
	3	47 a mas

CUESTIONARIO	La muestra esta constituido de:
1 NUNCA	1 Tecnico
2 ALGUNAS VECES	2 superior no titulado
3 SIEMPRE	3 Superior Titulado
	4 Maestria

Base de datos actualizado al 17 /10/2016

# BASE DE DATOS DE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL

ESTRÉS LABORAL																				SATISFACCION LABORAL																		DATOS GENERALES/ CONDICIONES SOCIO LABORALES DEL COLABORADOR								
ENCUESTADO	ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL									ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL					ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO						SUMA		SATISFACCIÓN EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO									SATISFACCION EN LA MOTIVACION									SUMA		Sexo	Edad	Grado Académico	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	NIVEL	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	SUMA	Nivel	39	40	41	
1	1	3	1	1	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	59.0	ALTO	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	33	BAJO	1	2	4	
2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60.0	ALTO	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	60	ALTO	1	1	3
3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	60.0	ALTO	3	3	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	MEDIO	1	2	3	
4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	60.0	ALTO	2	4	2	1	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	MEDIO	2	1	3	
5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59.0	ALTO	2	4	1	3	1	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	MEDIO	2	1	4	
6	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	54.0	MEDIO	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	57	ALTO	1	3	3	
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	55.0	MEDIO	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	67	ALTO	2	1	4
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	57.0	ALTO	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	MEDIO	2	1	1	
9	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	66.0	ALTO	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	64	ALTO	2	2	3	
10	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	1	1	1	1	36.0	BAJO	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	54	MEDIO	2	2	4	
<b>Total</b>	29	32	26	23	36	34	30	31	29	27	25	31	34	33	30	29	29	28	30	566.0		26	36	19	22	24	29	23	33	37	36	32	29	29	30	31	28	31	29	28	552		16	16	32	
<b>Desvest.</b>	0.7	0.8	1	0.8	0.7	0.7	0.8	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.5	0.7	0.7	0.876	0.9	0.8	0.8	14.908		0.7	1	1	1	1	0.9	1	0.48	0.5	1	0.6	0.7	0.9	0.47	0.6	0.8	0.57	0.5676	0.79	13.51					
<b>Promedi</b>	2.9	3.2	2.6	2.3	3.6	3.4	3	3.1	2.9	2.7	2.5	3.1	3.4	3.3	3	2.9	2.9	2.8	3	56.6		2.6	4	2	2	2.4	2.9	2	3.3	3.7	4	3.2	2.9	2.9	3	3.1	2.8	3.1	2.9	2.8	55.2					
<b>VAR</b>	0.5	0.6	0.9	0.7	0.5	0.5	0.7	0.8	0.8	0.7	0.7	0.5	0.3	0.5	0.4	0.767	0.8	0.6	0.7	11.889		0.49	#####	#####	#####	0.93	0.77	#####	0.23	0.23	#####	0.40	0.54	0.77	0.22	0.32	0.62	0.32	0.32	0.62	10.29					
																				63.16																				83.3						

Sexo	Categoría	1	Técnico
Masculin	1	2	Superior no titulado
Femenin	2	3	Superior titulado
		4	Maestría

**ANEXO 6**

6 AL 11	NUNCA, CASI NUNCA	BAJO
12 AL 18	ALGUNAS VECES	MEDIO
19 AL 24	SIEMPRE	ALTO

**INFORME DE VALIDEZ**

6 AL 11	NUNCA, CASI NUNCA	BAJO
12 AL 18	ALGUNAS VECES	MEDIO
19 AL 24	SIEMPRE	ALTO

10 AL 19	NUNCA, CASI NUNCA	BAJO
20 AL 30	ALGUNAS VECES	MEDIO
31 AL 40	SIEMPRE	ALTO

9 AL 17	NUNCA, CASI NUN	BAJO
18 AL 26	ALGUNAS VECES	MEDIO
27 AL 36	SIEMPRE	ALTO

19 AL 37	BAJO
38 AL 56	MEDIO
57 AL 76	ALTO

**LEYENDA DE VALORACION**

Escala de Likert	Categoría
1 Nunca	1 NUNCA
2 Casi Nunca	2 ALGUNAS VECES
3 Algunas veces	3 SIEMPRE
4 Siempre	4 SIEMPRE

**10.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para determinar el grado de concordancia entre los tres profesionales arquitectos se utilizó el Método Coeficiente Alfa de Cronbach (α) y, que requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems de la Ficha de Cotejo. Se operativizó mediante el programa estadístico de Excel 2010, para los 50 ítems de la Variable 1 y 24 ítems para la Variable 2.

**10.5 CALCULO DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:  
 K : Es el número de ítems.  
 $\sum S_{iS}^2$  : Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems.  
 α : Coeficiente de Alfa de cronbach.

**Variable Estrés Laboral**

K= 19

$$S_{iS}^2 = 11.89$$

$$S_T^2 = 63.16$$

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \left[ 1 - \frac{11.89}{63.16} \right]$$

$$\alpha = \frac{19}{18} (1 - (11.89/63.16))$$

$$\alpha = 0.86$$

**Variable Satisfacción Laboral**

K= 19

$$S_{iS}^2 = 10.29$$

$$S_T^2 = 83.29$$

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \left[ 1 - \frac{10.29}{83.29} \right]$$

$$\alpha = \frac{19}{18} (1 - (10.29/83.29))$$

$$\alpha = 0.93$$

## INFORME DE VALIDEZ

### Nombre del instrumento por cada variable de estudio

Instrumento de Estrés laboral e instrumento de satisfacción laboral

### Identificación de las características a evaluar

Se evaluará el estrés laboral a nivel organizacional (en las relaciones interpersonales, comunicación y recarga laboral), estrés laboral a nivel individual (en los problemas familiares y problemas económicos) y estrés laboral a nivel del entorno (en la incertidumbre económica e incertidumbre política). Asimismo; para el caso de la satisfacción laboral se evaluará la satisfacción de las condiciones de trabajo (en el salario, modalidad de contrato, seguridad en el trabajo y capacitación) y la satisfacción en la motivación (en la necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación) de los colaboradores de la Dirección General de Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

### Criterios de selección de la muestra en la prueba piloto (criterios de inclusión y exclusión)

Criterios de Inclusión: - Colaboradores contratados por la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada asignados al proyecto de inversión pública, contratados por un periodo mayor de 3 meses.

Criterios de exclusión: Colaborador que se encuentra de vacaciones, de licencia, colaboradores que renunciaron, Colaboradores que se encontraron fuera de viaje, Colaboradores que no brindan soporte a las UGEL.

Los Criterios de Inclusión utilizados para la prueba piloto se tomo en consideración a 10 colaboradores Dirección de Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Edicación, que brindan soporte a las UGEL, asimismo como criterios de exclusión: no se tomo en consideración el personal que no brinda soporte a las UGEL.

### Número de expertos y criterios de selección

La selección de los expertos para la validación de los instrumentos, se tuvo en cuenta la validación de contenido, constructo y critero, para lo cual se eligió a dos validadores o jueces con grado de Magister, siendo uno Especialista en Recursos Humanos y un especialista en metodología; ambos validadores de la Universidad César Vallejo. Asimismo; con el fin de dar un mejor validación a los instrumentos se tomo en consideración a un tercer validador o juez egresada de la maestría de gestión pública, especialista del área de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, por lo que no se tomo en consideración para efectos de la Universidad César Vallejo.

### Método de agregados individuales

Para la validación de los instrumentos se estableció al menos dos expertos para juzgar de manera independiente la Claridad, la relevancia y coherencia de los item o reactivos. Cada uno de los jueces recibió información sobre el propósito de la encuesta, conceptualización del universo del contenido, tabla de las especificaciones y la operacionalización de las variables de estudio, lo cual se fundamenta en Cabero & Llorente (2013) menciona que el método de agregados individuales "consiste en obtener información de manera individual de cada uno de los jueces, sin que ellos se encuentren en contacto" ( pp.17).

### Materiales y Métodos

Los materiales utilizados fueron papel bond, lapicero, lápiz, borrador, resaltador, fastener, folder, impresora, computadora. Asimismo; el método aplicado fue a traves de la encuesta a una muestra piloto escogida.

## Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se tomo en consideración los siguientes pasos:

Paso N°1 - Permisos: Se coordinó los permisos con el Director de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Paso N°2 - Consentimiento informado: Se coordinó con el Director de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, para la recopilación de información que se requiera del proyecto, asimismo, a cada uno de la muestra piloto se informó sobre la aplicación del instrumento.

Paso N°3 - Recursos: Los recursos utilizados que se aplicaron fueron a través de recursos propios, con 10 cuestionarios para cada variable y 10 encuestas aplicadas a la muestra piloto para medir el nivel de estrés y satisfacción, el cual fue aplicado en forma personal e individual por la autora de la presente investigación.

Paso N°4 - Selección de insumo: El insumo seleccionado fue la aplicación de dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos para la recopilación de la información de las dos variables.

Paso N°5 - Selección de instrumentos: El instrumento seleccionado fue credo por la autora de la presente investigación, para la medición del nivel de estrés laboral y satisfacción laboral se elaboraron dos cuestionarios los cuales fueron validados a través de juicio de expertos en recursos humanos y metodología.

Paso N°6 - Aplicación de instrumento: El instrumento fue aplicado a la muestra piloto (10 colaboradores) de la Dirección de Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, que brindan soporte a las UGEL, el cual tuvo una duración de 10 a 15 minutos.

Paso N°7 - Tabulación excel - categorizado: Posterior a la aplicación del instrumento, se procedió a realizar la tabulación de la información obtenida en excel, el cual recogió los resultados de la aplicación del cuestionario, los cuales se categorizaron de la siguiente manera: variable 1 - Estrés laboral: en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y del entorno; variable 2 - Satisfacción laboral: en sus dimensiones satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación y Variable 3: Colaborador: en sus indicadores edad, sexo y grado académico.

## Descripción de la evaluación de jueces

Se procedió a entregar el instrumento de lista de cotejo, para que se evalúen las dos variables con sus respectivos ítem o reactivos; posterior a ello se recogió cada lista de cotejo evaluada, luego se procedió a revisar la concordancia, es decir; se verificó y corroboró la forma de elección de las alternativas de cada uno de los ítems. Cada Juez o experto fundamentó la elección de la alternativa de los ítem. Asimismo; en relación al tercer validador especialista en recursos humanos, para efectos internos del investigador se tomo como referencia, sin embargo para efectos de la Universidad no se tomó en consideración debido a que no cuenta con grado de magister.

## Procesamiento de la información, análisis de resultados y sus implicaciones. Análisis Estadístico: Cálculo del Coeficiente de Validez de V de Aiken

Para analizar el coeficiente de Validez de V de Aiken, se procedió a elaborar una base de datos en excel para determinar la validez de los jueces en relación a cada ítem del cuestionario en la cual se aplicó un puntaje equivalente a cada ítem (Si (1), No (2)). Asimismo se precisa que si el resultado es: de 0.6-0.5 tiene regular validez; de 0.08 - 0.07 tiene mediana validez y de 1-0.9 tiene alta validez. Al aplicar la equivalencia a cada ítem y la sumatoria de la misma, se determina que el resultado obtenido es una validación con el 100% de aprobación, lo cual quiere decir que los instrumentos tienen una validez alta.

## Tabla de valoración y fórmula de aplicación

### El Coeficiente de Validez V (Aiken, 1980; 1985)

Es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítem. Asimismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 ó 1) ó politómicas (recibir valores de 0 a 5). Para nuestro caso se calculará para respuestas dicotómicas y el análisis de un ítem por un grupo de jueces, haciendo para ello uso de la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

siendo:

S = la sumatoria de si  
 $s_i$  = Valor asignado por el juez i,  
 n = Número de jueces  
 c = Número de valores de la escala de valoración (2, en este caso)

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. El resultado puede evaluarse estadísticamente haciendo uso de la tabla de probabilidades asociadas de cola derecha, tabuladas por el autor.

Es precisamente esta posibilidad de evaluar su significación estadística lo que hace a este coeficiente uno de los más apropiados para estudiar este tipo de validez.

## Aplicación de resultados (Resumen de ítems evaluados por los expertos y sus principales estadísticos descriptivos: media y desviación típica)

La validación de los instrumentos se realizó a cada ítem de cada instrumento, mediante la aplicación del coeficiente de V de Aiken, con la revisión de los dos jueces. En la cual se reemplazó los valores en la fórmula obteniéndose:

Sumatoria de Si (S) = 2

Valor asignado por el juez i (Si) = 1

Número de jueces (n) = 2

Número de valores de la escala de valoración (C) = 2

$V = (2 / (2 * (2 - 1)))$ , siendo la media: 1 y el resultado final de 1, por lo que se consideró altamente válido.

## Resultados de la prueba de validez de las dos variables

Los resultados de la prueba de validez de las dos variables a través del V Aiken:

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>2</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>S</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>V AIKEN</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

De acuerdo al anexo N°1, en base a la tabla de medición se precisa que si el resultado es: de 0.6-0.5 tiene regular validez; de 0.08 - 0.07 tiene mediana validez y de 1-0.9 tiene alta validez. Al aplicar la equivalencia a cada ítem y la sumatoria de la misma, se determina que el resultado obtenido es 1. por que se cuenta una validación con el 100% de aprobación, lo cual quiere decir que los instrumentos tienen una validez alta.

### Descripción en detalle del proceso de validación.

Para el proceso de validación de los instrumentos se siguió los siguientes pasos:

1. Entregar el instrumento de lista de cotejo de las dos variables con sus respectivos ítem o reactivos.
2. Recoger las listas de cotejo evaluada y revisar la concordancia, es decir; se verificó y corroboró la forma de elección de las alternativas de cada uno de los ítems. Cada Juez o experto fundamentó la elección de la alternativa de los ítem.
3. Elaboración de base de datos para la prueba de validez de V aiken.
4. Se procedió a aplicar la prueba de Validez de V Aiken, con la finalidad validar la claridad, la relevancia y la coherencia, para lo cual se le asignó puntajes a cada uno: claridad: (1) si la pregunta es clara, (2) si la pregunta no es clara; a relación a relevancia: (1) si es relevante, (2) si no es relevante, en relación a coherencia: (1) si la pregunta es coherente y (2) si la pregunta no es coherente. Para obtener los resultados se aplicó la siguiente formula:  $V_{Aiken} = s / (sumatoria\ de\ SI) / N^{\circ}\ de\ jueces$  (N° de valores de escala de valoración).
5. Finalmente se obtuvo los resultados donde nos indica que los instrumentos son altamente validos.

## INSTRUMENTO ESTRÉS LABORAL

CLARIDAD																			
Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
%ACUERDOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

RELEVANCIA																			
Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
% ACUERDO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

COHERENCIA																			
Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V AIKEN	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

Observación: cómo se observa en la leyenda los puntajes 1 o 2 equivale a 0. Así también los puntajes 3 o 4 equivalen a 1

**V Aiken** = Sumatoria de si / N° de jueces (N° de valores de la escala de valoración)

Observación: Los puntajes 1,2,3,4 tienen que ser cambiados por 0,1,2,3 es decir si el sujeto 1 en el items 1 tiene un puntaje de 1 tendrá que ser cambiado por 0 y si en el items 2 tiene un puntaje de 4 se tendrá que cambiar por el número 3. Es decir se tiene que correr un número

## El Coeficiente de Validez V (Aiken, 1980; 1985)

Es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítem. Asimismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 ó 1) ó politómicas (recibir valores de 0 a 5). Para nuestro caso se calculará para respuestas dicotómicas y el análisis de un ítem por un grupo de jueces, haciendo para ello uso de la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:

S = la sumatoria de si  
 si = Valor asignado por el juez i,  
 n = Número de jueces  
 c = Número de valores de la escala de valoración (2, en este caso)

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. El resultado puede evaluarse estadísticamente haciendo uso de la tabla de probabilidades asociadas de cola derecha, tabuladas por el autor.

Es precisamente esta posibilidad de evaluar su significación estadística lo que hace a este coeficiente uno de los más apropiados para estudiar este tipo de validez.

**INSTRUMENTO SATISFACCION LABORAL**

**CLARIDAD**

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
%ACUERDOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

**RELEVANCIA**

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
% ACUERDOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

**COHERENCIA**

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
V AIKEN	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

LEYENDA:		
	Equivalencia	
PUNTAJE	Si	1
	NO	2

Observación: cómo se observa en la leyenda los puntajes 1 o 2 equivale a 0. Así también los puntajes 3 o 4 equivalen a 1

**V Aiken = Sumatoria de si / N° de jueces (N° de valores de la escala de valoración)**

**Observación:** Los puntajes 1,2,3,4 tienen que ser cambiados por 0,1,2,3 es decir si el sujeto 1 en el items 1 tiene un puntaje de 1 tendrá que ser cambiado por 0 y si en el items 2 tiene un puntaje de 4 se tendrá que cambiar por el número 3. Es decir se tiene que correr un número

**El Coeficiente de Validez V (Aiken, 1980; 1985)**

Es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítem. Asimismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 ó 1) ó politómicas (recibir valores de 0 a 5). Para nuestro caso se calculará para respuestas dicotómicas y el análisis de un ítem por un grupo de jueces, haciendo para ello uso de la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

siendo:  
 S = la sumatoria de si  
 si = Valor asignado por el juez i.  
 n = Número de jueces  
 c = Número de valores de la escala de valoración (2. en este caso)

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. El resultado puede evaluarse estadísticamente haciendo uso de la tabla de probabilidades asociadas de cola derecha, tabuladas por el autor.

Es precisamente esta posibilidad de evaluar su significación estadística lo que hace a este coeficiente uno de los más apropiados para estudiar este tipo de validez.

<b>INFORME DE CONFIABILIDAD</b>	
<b>Objetivo de la Confiabilidad</b>	
<p>El presente informe tiene como objetivo Identificar el grado en que los instrumentos de la variable 1 y 2 tienen resultados consistentes y coherentes, en la cual se describe a través del alfa de Cronbach con la finalidad de determinar cuan confiable son los items de dichos instrumentos a aplicar de acuerdo a las escala de valores asignados. Asimismo según Hernández, R. &amp; Fernández, C. &amp; Baptista, M. (2014) lo define como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (pp.200).</p>	
<b>Nombre del instrumento por cada variable de estudio</b>	
Instrumento de Estrés Laboral e Instrumento de satisfacción laboral	
<b>Criterios de selección de la muestra en la prueba piloto (criterios de inclusión y exclusión). Precisar el número de integrantes de la prueba piloto</b>	
<p>Criterios de Inclusión: - Colaboradores contratados por la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada asignados al proyecto de inversión pública, contratados por un periodo mayor de 3 meses.</p> <p>Criterios de exclusión: Colaborador que se encuentra de vacaciones, de licencia, colaboradores que renunciaron, Colaboradores que se encontraron fuera de viaje, Colaboradores que no brindan soporte a las UGEL.</p> <p>Los Criterios de Inclusión utilizados para la prueba piloto se tomo en consideración a 10 colaboradores Dirección de Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Edicación, que brindan soporte a las UGEL, asimismo como criterios de exclusión: no se tomo en consideración el personal que no brinda soporte a las UGEL.</p>	
<b>Análisis Estadístico</b>	
<p>Para determinar el grado de confiabilidad entre los 10 colaboradores de la prueba piloto, se utilizó el método del Alfa de Cronbach (&amp;) y se aplicó el SPSS, el cual requiere de una administración, para medir la respuesta del colaborador respecto de cada uno de los ítems de la ficha de cotejo. Asimismo; para la aplicación en el SPSS se tuvo que elaborar una base de datos en excel para los 19 ítem de la variable 1 y los 19 ítem de la variable 2.</p>	
<b>Calculo del Coeficiente de Alfa Cronbach</b>	
<p>Reemplazando Valores Variable 1:</p> $\alpha = (19/19-1)(1-(11.89/63.16))$ $\alpha = 0.86$	<p><b>Donde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>\alpha</math> = Coeficiente de Cronbach</li> <li>K = N° de ítems utilizados para el cálculo</li> <li><math>S_i^2</math> = Varianza de cada ítem</li> <li><math>S_t^2</math> = Varianza total de los ítems</li> </ul>
<p>Reemplazando Valores Variable 2:</p> $\alpha = (19/19-1)(1-(10.29/83.29))$ $\alpha = 0.93$	
<b>Tabla de valoración y formula de aplicación</b>	
<p>No es confiable (-1 a 0),          Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)          Moderada Confiabilidad (0,5 a 0,75)          Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)          Alta confiabilidad (0,9 a 1)</p>	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right)$
<b>Aplicación de resultados</b>	
<p>Posterior a la aplicación del instrumento de medición de la ficha de cotejo, se procedio a analizar y procesar los resultados obtenidos de la prueba piloto, mediante el programa de excel con la base de datos y el programa estadístico del SPSS, para los 19 ítem de la variable 1 y los 19 ítem de la variable 2, obteniendose un Alfa de Cronbach (&amp;) que indica una confiabilidad significativa de 0.86 para la variable 1 y 0.93 para la variable 2, siendo los resultados superiores al mínimo establecido de 0.50, lo que demuestra que existe un nivel alto de confiabilidad y alta nivel de precisión de los instrumentos.</p>	

## Resultados de la prueba de confiabilidad de las 2 variables con alfa de cronbach

VARIABLE	Estrés laboral	Satisfacción laboral
Ítems	Correlación elemento total corregida - VAR	Correlación elemento total corregida - VAR
Ítem 1	0.5	0.49
Ítem 2	0.6	0.27
Ítem 3	0.9	0.77
Ítem 4	0.7	1.07
Ítem 5	0.5	0.93
Ítem 6	0.5	0.77
Ítem 7	0.7	1.12
Ítem 8	0.8	0.23
Ítem 9	0.8	0.23
Ítem 10	0.7	0.27
Ítem 11	0.7	0.40
Ítem 12	0.5	0.54
Ítem 13	0.3	0.77
Ítem 14	0.5	0.22
Ítem 15	0.4	0.32
Ítem 16	0.77	0.62
Ítem 17	0.8	0.32
Ítem 18	0.6	0.62
Ítem 19	0.7	0.32
<b>Var total</b>	<b>11.89</b>	<b>10.29</b>
<b>Var de sumatoria totales</b>	<b>63.16</b>	<b>83.29</b>
<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>0.86</b>	<b>0.93</b>

ver anexo1

## Descripción en detalle del proceso de validación.

Para el proceso de validación de los instrumentos para la confiabilidad se siguió los siguientes pasos:

1. Se seleccionó a 10 personas para la aplicación de la prueba piloto.
2. se procedió a aplicar el instrumento en forma individual.
3. Se procedió a recoger los instrumentos de la prueba piloto.
4. se realizó un focus groups con la finalidad de aclarar las dudas y preguntas de los ítems y reactivos que tuvieran duda, pero todo estuvo claro.
5. Se elaboró una base de datos de cada instrumento con la finalidad de proceder a la validación de los mismos traves del alpha de cronbach
6. Se procedio a determinar la varianza de cada ítem, y la varianza de la sumatoria de todos los ítem.
7. Finalmente se obtuvo los resultados del Alpha de Cronbach, donde se determinó que los instrumentos de la variable 1 (es fuertemente confiable) y 2 (es altamente confiable).

**Anexo 8 FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS**
**FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL**
**1. DESCRIPCIÓN.**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Estrés Laboral
Dimensiones que mide	- Estrés a nivel organizacional - Estrés a nivel individual - Estrés a nivel del entorno
Total de ítems	19
Tipo de puntuación	Numérica: 4, 3, 2, 1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 57 puntos Mínimo: 19 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Magdalena visitación Florián
Fecha ultima de revisión y elaboración	10/10/2016
Constructo evaluado	Estrés Laboral
Área de aplicación	Administración
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	A través del Alpha de Cronbach

**2. VALORACIÓN.**

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	Categoría
1	Muy inadecuado (Nunca)	1
2	Inadecuado (Casi nunca)	
3	Adecuado (Casi siempre)	2
4	Muy Adecuado (Siempre)	3

**3. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES.**

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Estrés a nivel organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	9	1 – 3	9 – 14 15 – 21 22 – 27	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3
Estrés a nivel individual	10, 11, 12, 13, 14, 15,	6	1 – 3	6 – 9 10 – 13 14 – 18	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3
Estrés a nivel Entorno	16,17,18,19	4	1 – 3	3 – 5 6 - 9 10 - 12	Bajo - 1 Medio - 2 Alto - 3

**4. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.**

<b>VARIABLE</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TOTAL ITEMS</b>	<b>VALOR ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<b>Estrés laboral</b>	1 al 19	19	1 – 3	19 – 37 38 – 56 57 – 57	Bajo Medio Alto

## FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

### 1. DESCRIPCIÓN.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Satisfacción Laboral
Dimensiones que mide	- Satisfacción de las condiciones de trabajo - Satisfacción en la motivación
Total de ítems	19
Tipo de puntuación	Numérica: 4, 3, 2, 1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 76 puntos Mínimo: 19 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Magdalena Visitación Florián
Fecha última de revisión y elaboración	10/10/2016
Constructo evaluado	Satisfacción Laboral
Área de aplicación	Administrativa
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	A través del Alpha de Cronbach

### 2. VALORACIÓN.

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	Categoría
1	Muy inadecuado (Nunca)	1
2	Inadecuado (Casi nunca)	
3	Adecuado (Casi siempre)	2
4	Muy Adecuado (Siempre)	3

### 3. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES.

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Satisfacción de las condiciones de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	10	1 – 4	10 – 19 20 – 30 31 – 40	Bajo: 1 Medio: 2 Alto: 3
Satisfacción en la motivación	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	9	1 – 4	9 – 17 18 – 26 27 – 36	Bajo: 1 Medio: 2 Alto: 3

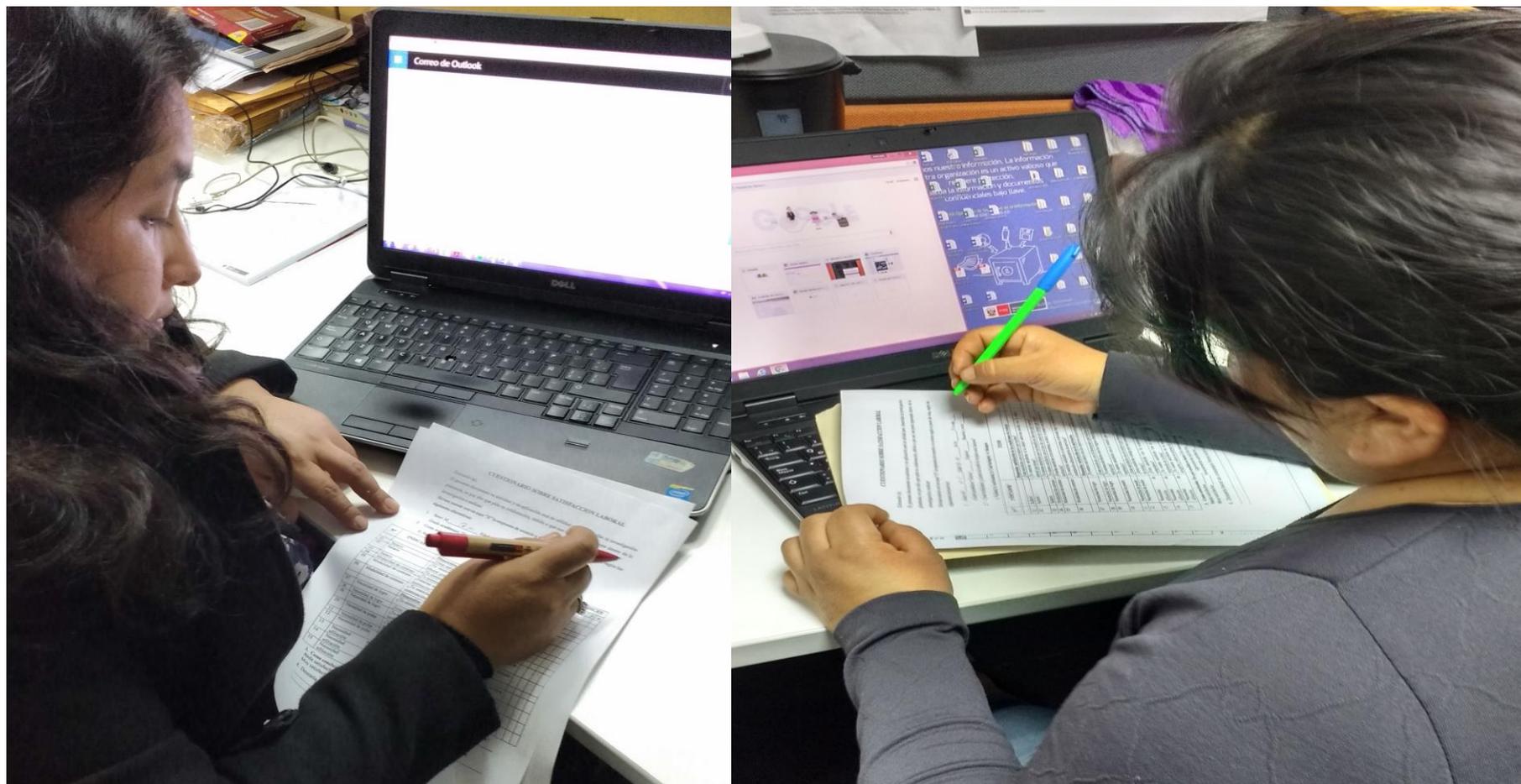
#### 4. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL.

VARIABLE	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Satisfacción Laboral	1 al 19	19	1 – 4	19 – 37 38 – 56 57 – 76	Bajo Medio Alto

Anexo 9

FOTOS

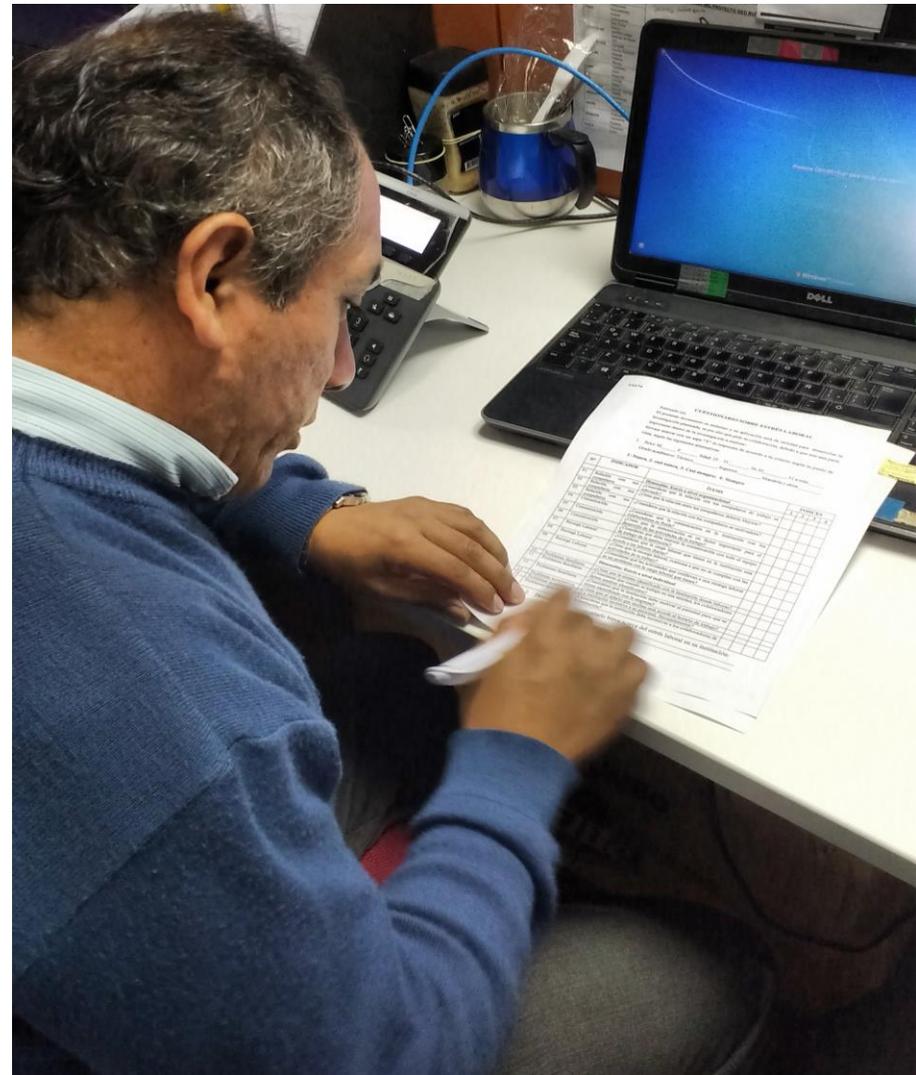
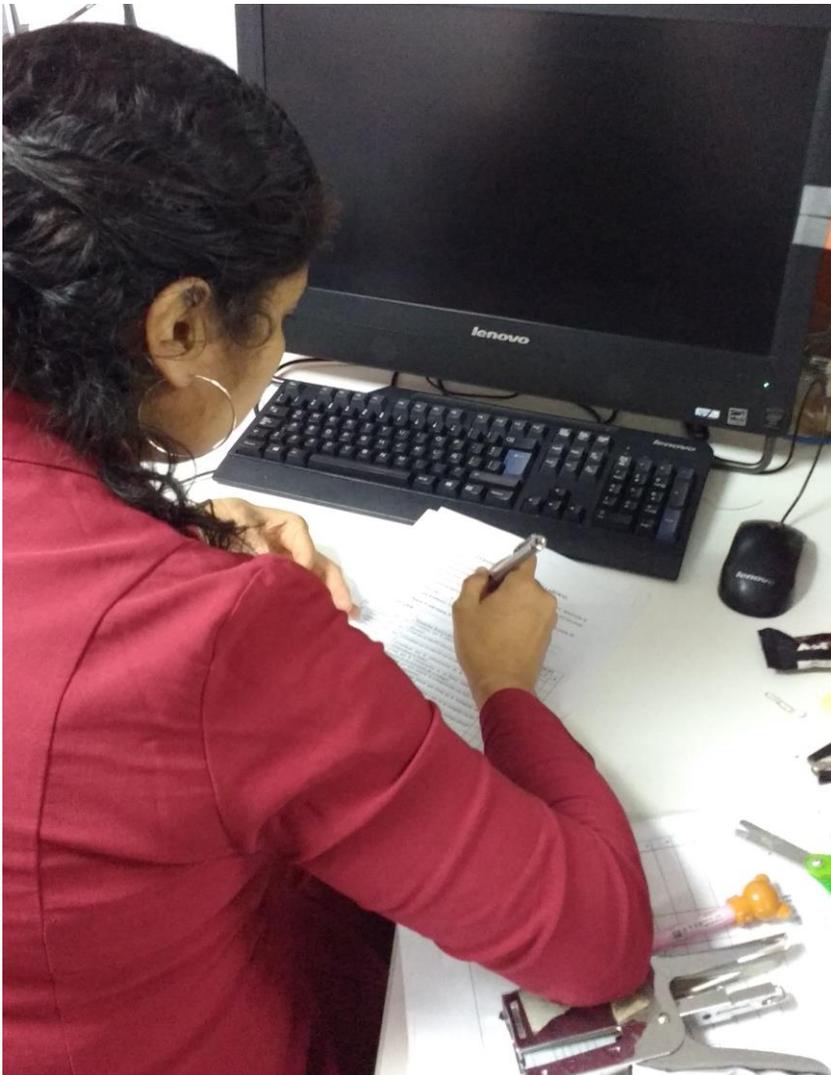
Fotos Rotuladas de las encuestas



**NOTA: Aplicación de la encuesta para la recopilación de datos, con la que se evidencia la confiabilidad de su aplicación.**



**NOTA: Aplicación de la encuesta para la recopilación de datos, con la que se evidencia la confiabilidad de su aplicación.**



**NOTA:** Aplicación de la encuesta para la recopilación de datos, con la que se evidencia la confiabilidad de su aplicación

ARTICULO CIENTIFICO



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Lima  
2016

Magdalena Visitación Florian

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

**Resumen**

El presente trabajo de investigación aborda el análisis de la situación laboral en la que se encuentran los colaboradores de las instituciones, debido a que es un aspecto importante en la gestión de recursos humanos de las organizaciones, por lo que tiene como objetivo, determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, siendo la metodología utilizada correlacional – causal con diseño no experimental de tipo explicativo, prospectivo y transversal, la población consta de 60 colaboradores, el muestreo es no probabilístico, para la recopilación de datos se aplicaron instrumentos creados por la autora y validados a través del juicio de 3 expertos (V Elkin, 1,1) y del Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad). Se concluye que existe nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral en el personal, lo que quiere decir que a mayor estrés menor satisfacción laboral, asimismo; se determinó que existe una correlación negativa débil (-0.124) y el  $p=0.344$  ( $p<0,05$ ), finalmente se concluye que existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

**Palabras clave:** Estrés laboral y Satisfacción Laboral.

## **Abstract**

The present research deals with the analysis of the employment situation in which the collaborators of the institutions are, because it is an important aspect in the human resources management of the organizations, so it has as objective, to determine the relationship Of work stress and job satisfaction in the employees of the Directorate of Support for Decentralized Educational Management of the Ministry of Education, 2016. The methodology used is correlational - causal with a non-experimental design of explanatory, prospective and transversal type, the population consists of 60 collaborators, the sampling is non-probabilistic, for the data collection were applied instruments created by the author and validated through the judgment of 3 experts (V Elkin, 1,1) and Cronbach's Alpha (0.86 and 0.93 reliability) . It is concluded that there is an average level of work stress and job satisfaction in the staff, which means that the higher stress the lower the job satisfaction, also; It was determined that there is a weak negative correlation (-0.124) and  $p_{0.344}$  ( $p < 0.05$ ), finally it is concluded that there is a relationship between work stress and job satisfaction in the collaborators of the study population.

**Key words:** Job stress and Job satisfaction.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación tiene objetivo determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Lima – 2016. En la actualidad existen muchas teorías sobre estrés laboral y satisfacción laboral, es por ello que debido a su importancia se realizó el presente estudio permitirá ayudar a controlar los niveles estresores y mejorar la satisfacción laboral. En la investigación realizada por Valle (2015), tuvo como objetivo, examinar la relación entre sentido de vida y estrés laboral en los profesionales y técnicos de salud que trabajan en un centro especializado en drogodependencia, observando las estrategias de afrontamiento más significativas utilizadas, el cual concluye que se corrobora que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados, asimismo; presentan en gran parte capacidades personales y existenciales que amortiguan los factores estresores, por su parte Alva (2014) en

su investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo, concluyendo que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA, quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamientos con sus jefes no es el más adecuado, la empresa solo nos capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades de trabajo.

Por otro lado, en la investigación realizada por Camacho & Gregorio & Wong (2015), tuvieron como objetivo describir los niveles de estrés, satisfacción laboral y las relaciones sociales, concluyendo que los resultados demuestran que los empleados de la empresa industrial presentan mayor nivel de estrés, los enfermeros presentan mayor nivel de satisfacción laboral y los estudiantes – trabajadores presentan mejores relaciones sociales, asimismo; el estrés difiere significativamente entre los trabajadores industriales y los trabajadores del ayuntamiento y la correlación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo se encuentran en los sectores de los estudiantes trabajadores de tiempo parcial y de los trabajadores industriales. Por su parte Aguirre & Vauro & Labarthe (2015), tuvieron como objetivo desarrollar un estudio exploratorio descriptivo de las condiciones labores de los tripulantes de cabina delimitando la incidencia de las mismas sobre las siguientes variables: calidad de vida laboral, estrés laboral, satisfacción laboral y variables demográficas, quienes concluyeron que la satisfacción laboral y todas sus dimensiones se correlacionaron significativamente con el factor organizacional que desencadena el estrés que perjudica el ambiente laboral de los sujetos, menor será la satisfacción que ellos perciban en cuanto a la supervisión, las prestaciones, el trabajo, el grado de participación y el ambiente físico del trabajo. Asimismo; el estrés laboral se correlaciona significativamente y positivamente con el factor ambiente físico y el factor extra organizacional, lo que se interpreta de la siguiente forma: a mayor incidencia de factores ambientales negativos, como por ejemplo vibraciones, y a menor presencia de políticas de conciliación en el trabajo – familia, mayor estrés será la aparición de síntomas causados por estrés laboral.

El presente estudio se justifica porque el estrés laboral y la satisfacción laboral se han venido estudiando por diversos autores a nivel nacional e internacional, en la cual al estrés lo consideran como un tipo de epidemia, debido a los riesgos psicosociales relacionados al trabajo y a las condiciones laborales, el estrés es una respuesta que tiene el organismo antes una situación de desafíos, de presión laboral o económico, el cual cuando no se toma en cuenta los mecanismos necesarios para controlar el estrés, puede conllevar a problemas en su salud y en la organización. El estrés laboral es un principal problema en el recurso humano que tienen las instituciones, el cual se ve reflejado por principales estresores como son la sobrecarga de trabajo, las relaciones interpersonales en forma negativa, la escases de comunicación, las exigencias de último minuto, las necesidades, urgentes, lo cual ocasiona que la persona perciba una amenaza externa que le produce estrés. La satisfacción laboral es un sentimiento positivo negativo del individuo frente a su centro de trabajo, el cual varía de acuerdo al tipo de trabajo y de acuerdo a su personalidad, es por ello que se considera al factor humano como clave para el desarrollo de las organizaciones, el cual debe estar bien motivado y comprometido en la institución.

Asimismo, metodológicamente se justifica porque se han aplicado instrumentos como cuestionarios y encuestas creadas y validadas por dos expertos con grado de Magister especialista en recursos humanos y un metodólogo; los cuales se aplicaron a la población objetivo de estudio, dichos instrumentos validados servirán como modelo para la implementación de nuevos casos de estudios de investigación y de proyectos a desarrollarse, las dimensiones utilizadas en la variable estrés laboral son: estrés a nivel organizacional, a nivel individual y a nivel del entorno; las dimensiones utilizadas en la variable satisfacción laboral son: satisfacción en las condiciones de trabajo y en la motivación, las cuales serán aplicadas al área administrativa del sector educación, se aplicó una muestra piloto de 10 colaboradores que fueron seleccionados con el mismo criterio de inclusión y exclusión de la población objeto de estudio, posterior a los instrumentos validados por los expertos, se aplicó la técnica de la encuesta a través de cuestionarios, obteniéndose una fuerte y alta confiabilidad de los instrumentos a través del Alpha de Cronbach.

En ese sentido se menciona que el estrés laboral que se presenta en una institución en muchas ocasiones se debe al trabajo explotador, a los retrasos de los pagos de los trabajadores, lo que conlleva a que se vea afectado la satisfacción del personal de la institución, asimismo; cuando un individuo tiene estrés, presenta una actitud negativa, irritante y en ocasiones explosiva en el trabajo, por lo que se siente desmotivado y sin compromiso con su institución, cabe resaltar que cuando la institución trabaja sin información adecuada y al día, sin planificación y sin metas claras, conlleva a que el personal trabaje y realice sus actividades en forma apresurada e inadecuada en la institución, provocando que trabaje bajo presión y a última hora para remitir la información que requiere la jefatura, desarrollando actividades que para ellos son estresantes debido a que no tiene las metas y objetivos claros y en muchas ocasiones estas metas y objetivos son cambiantes lo que si no se toman acciones inmediatas afectan a la satisfacción laboral entre los empleados.

Por lo que el trabajo de investigación se realizará en la Dirección de apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, es una institución que tiene a cargo la ejecución de un proyecto de inversión pública, en el cual se tienen que cumplir actividades, metas y objetivos en un plazo determinado, es por ello que se exige al personal que tiene que estar constantemente reportando los seguimientos de avance de la institución, en ese sentido, es necesario, que se tome en consideración el problema del estrés laboral y la satisfacción laboral de todos los colaboradores que prestan servicio en la institución, debido a que el problema a nivel organizacional (las relaciones interpersonales, la comunicación escasa y la recarga laboral, a nivel individual (los problemas familiares y los problemas económicos) y a nivel del entorno (incertidumbre económica e incertidumbre política), los colaboradores se sienten insatisfechos en las condiciones de trabajo (por la modalidad de contrato, la demora de los pagos del salario), ocasionando a que exista personal desmotivado, lo cual conlleva a que no se cumpla el trabajo en su totalidad dentro de los plazos establecidos, como resultado de esta información aportada tanto por la investigación, la experiencia y la teoría administrativa es que surgió el problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los

colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016?.

Es por ello que de lo descrito anteriormente nace la idea de investigar y estudiar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. Lima – 2016, con la finalidad de lograr que el personal se sienta satisfechos y con niveles bajos de estrés laboral, para que realicen sus actividades con esmero, para lo cual se formuló los objetivos: Determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Siendo la hipótesis: Si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Por lo que una vez definido el objetivo, siendo este que define a dos variables de estudio, se define al estrés laboral como una condición inherente a la vida moderna, causadas por las exigencias, necesidades de urgencia, los plazos por cumplir, retrasos en metas y objetivos, falta de medios y/o recursos, es por ello que lo divide en tres factores de estrés, como fuentes potenciales y consecuencias del estrés, cuando una persona pasa por una situación tensa muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, estos factores son experimentados por la persona (Chiavenato, 2015, p.378), también se considera como un proceso psicológico desagradable el cual ocurre como respuesta a factores ambientales, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales, debido a demandas de la tarea del rol y demandas interpersonales; factores personales, debido a los problemas familiares, problemas económicos y la personalidad. (Robbins & Judge, 2013, p.597)

Asimismo operacionalmente se define al estrés laboral como la respuesta del organismo ante una situación de desafíos, los cuales están relacionados a la función psicológica y fisiológica del organismo, el cual ocurre cuando el individuo trabaja bajo presión debido a factores extra organizacionales, factores grupales y factores individuales, lo que conlleva a una reacción ante diversos factores que sufren los colaboradores a nivel organizacional (en el trabajo lo cual afecta las

relaciones personales, la comunicación por la recarga laboral que dan en muchas ocasiones), a nivel individual (afectando su entorno, su hogar por problemas económicos y afectando su salud) y a nivel de entorno ( debido a la incertidumbre económica y política debido al cambio de gobierno que en muchas ocasiones se dan con el cambio de personal).

En relación a la satisfacción laboral Robbins & Judge (2013), lo definen como al sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo del individuo, el cual resulta de una evaluación de sus características, es por ello que el individuo al ser evaluado debe sentirse satisfecho en la realización de su trabajo, sin estrés, con buenas relaciones con sus compañeros, en ambientes adecuados y trato agradable para un mejor desempeño en el trabajo. (p.74), Asimismo Flores (como se citó en Pérez & Rivera, 2015), lo define a la manera de cómo se siente la persona en el trabajo, representada por una actitud frente a la actividad que se realiza e involucra diversos aspectos (salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.), que dependen de las necesidades que tiene cada individuo para la satisfacción. (p.19) Por lo que operacionalmente se define como una de las claves del éxito para el crecimiento y mejora de la institución, siendo importante en las organizaciones de éxito debido a que priorizan al recurso humano, teniendo niveles altos de satisfacción, menores niveles de estrés laboral y buen clima organizacional, de esa forma se logra la colaboración y compromiso por parte de los trabajadores de la instituciones, asimismo; es la relación que existe con las condiciones de trabajo que las organizaciones le brindan al colaborador, las que en muchas ocasiones se ve afectado por un bajo salario, por contratos temporales (terceros), los cuales no tienen ningún beneficio, debido a que estos no se encuentran regulados bajo la contratación administrativa de servicios (CAS); la seguridad en el trabajo es fundamental para que el colaborador se sienta protegido y seguro, sin embargo debido al tipo de contrato no tienen acceso a las capacitaciones, afectando la satisfacción laboral.

### **Material y métodos**

La presente investigación es explicativo, correlacional – causal, prospectivo, de tipo cuantitativo, transversal, la recolección de datos se realizó a través de cuestionario para probar la hipótesis, como base a la medición numérica y el

análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Asimismo, se ha recopilado datos teóricos de otras investigaciones y del contacto directo con los investigados los colaboradores de la institución para conocer acerca del estrés laboral y la satisfacción laboral, validándose los instrumentos a través del juicio de 3 expertos, V Aiken (aplicable) y del alpha de cronbach (altamente confiables), finalmente se realizó la consistenciación de la base de datos en el SPSS (no hubo ningún dato perdido).

Por lo que la población objeto de estudio de la presente investigación del caso está constituida por 60 colaboradores entre femenino (60%) y masculino (40%), de los cuales el 50% corresponden entre 25 a 35 años, el 40% de 36 a 46 y el 10% de 47 a más años. Asimismo; el 50% de la población corresponde al grado académico superior titulado, el 40% con maestría y el 10% técnicos de la Institución objeto de estudio. De esta manera se conforma una población de tipo finita, debido a que se tiene conocimiento de la cantidad exacta de la población y de las mediciones que se van a tomar en cuenta para determinar si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. La muestra es el total de la población de acuerdo al muestreo no probabilístico aplicado. Los datos se procesaron con el SPSS, los cuales se presentaron en tablas y/o gráficas y el análisis es descriptivo, utilizando la tabla de frecuencias y porcentajes.

## Resultados

Tabla 1

*Nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés Laboral	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	49	81,7	81,7	91,7
	Alto	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	
Válido Satisfacción Laboral	Bajo	7	11,7	11,7	11,7
	Medio	39	65,0	65,0	76,7
	Alto	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

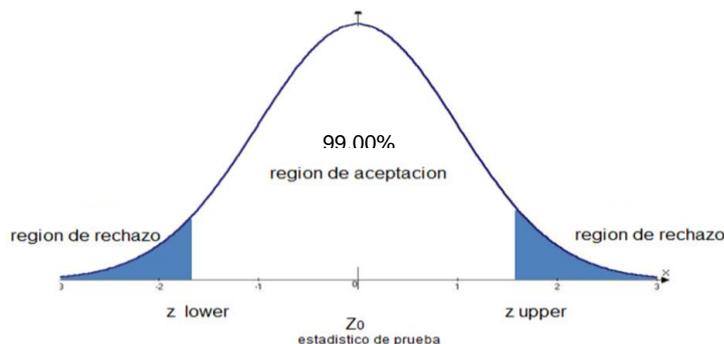
Fuente: base de datos del reporte del SPSS del investigador



Satisfacción en condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	-,192	,232	-,352**	-,304*	,880**	1,000	,558**
	Sig. (bilateral)	,142	,074	,006	,018	,000	.	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Satisfacción en motivación	Coeficiente de correlación	-,113	,261*	-,219	-,314*	,862**	,558**	1,000
	Sig. (bilateral)	,390	,044	,093	,015	,000	,000	.
	N	60	60	60	60	60	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).



## Discusión

En cuanto a los resultados descriptivos se muestra un nivel medio de estrés laboral (81.67%) y un nivel medio de satisfacción laboral (65%), lo que quiere decir que los colaboradores padecen estrés laboral a nivel medio, sustentándose en Valle (2015), el cual concluye que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados y presentan en gran parte capacidades personales existenciales que amortiguan los factores estresores. Asimismo; se muestra un nivel medio de satisfacción laboral, sustentándose en Alva (2014), quien concluye que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A., quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamientos con sus jefes no es el más adecuado, la empresa solo nos capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades de trabajo.

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el género, edad y grados académicos en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, según la correlación de Rho = -

0,028 (género), -0,078 (edad) y 0,278 (grados académicos), con una  $p = 0,832$  (género), 0,556 (edad), ( $p > 0,05$ ) y 0,031 (grados académicos), ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir que si existe relación significativa y directa entre la variable satisfacción laboral y grados académicos en los colaboradores. Lo cual se sustenta en Zavala (2014), el cual concluye que la población manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral alto o muy altos, asimismo; no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad, en ese sentido existe homogeneidad en la percepción de las dos variables, siendo la única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la cual constituyó la antigüedad de la empresa.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la población objeto de estudio, se evidencia una correlación de  $Rho = .259^*$ , con un nivel de significancia 0,046 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores, sustentándose en Cervantes (2014), el cual concluye que los resultados de su investigación del plantel del colegio de bachilleres del Estado de Querétaro, no mostraron niveles elevados de estrés que pudieran estar afectando negativamente la salud, aunque en este caso solo se analizaron algunos factores organizacionales que lo originan, asimismo; en el análisis correlacional se destacaron algunos elementos que los docentes percibieron de manera favorable, como el hecho de obtener reconocimiento cuando realizan bien su trabajo, el recibir un sueldo acorde a las exigencias del puesto, la tranquilidad de sentir que tienen un trabajo seguro y el contar con una jornada de trabajo adecuada para realizar todas sus actividades.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio, según la correlación de  $Rho = -.310^*$ , con un nivel de significancia 0.016 ( $p < 0,05$ ), indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ . Es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores, por lo que se corrobora en Grau & Salanova & Peiró (2012),

quienes concluyeron que su estudio ha permitido poner a prueba dos modelos de modulación de las relaciones del estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia generalizada y la específica al trabajo, siendo la autoeficacia generalizada la que tiene mayor efecto sobre la satisfacción laboral y el agotamiento laboral, mientras que la autoeficacia profesional tiene mayor efecto sobre el cinismo y el compromiso organizacional, asimismo; se sustenta en Montalvo (2014) el cual concluye que a pesar de no existir estrés en el personal asistencia de Nova clínica SA, el factor relacionado al reconocimiento puede influenciar en la calidad de su desarrollo personal y profesional en un nivel mínimo; esto puede convertirse en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para los empleados a futuro, asimismo; los factores analizados que pueden producir estrés laboral, en el interior de la institución, se determinó que estos no causan niveles significativos de estrés en los empleados, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la población objeto de estudio, según la correlación de  $Rho = -.304^*$ , con un nivel de significancia = 0.018 ( $p < 0,05$ ), indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ ., es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los colaboradores, sustentándose en García (2013), el cual concluye que el estrés laboral está relacionado a nivel individual significativamente entre el estado civil, el cargo que ocupa (Satisfacción laboral en las condiciones de trabajo) y el estrés laboral con un  $p=0.05$ , y recomienda un manejo de personal y organizacional del estrés laboral.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores de la población objeto de estudio, según la correlación de  $Rho = -.314^*$ , con un nivel de significancia = 0.015 ( $p < 0,05$ ), indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ ., es decir que existe relación significativa y directa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores, por lo que se sustenta en Aguirre & Vauro & Labarthe (2015), quienes concluyeron que la satisfacción laboral y todas

sus dimensiones se correlacionaron significativamente con el factor organizacional que desencadena el estrés que perjudica el ambiente laboral de los sujetos, menor será la satisfacción que ellos perciban en cuanto a la supervisión, las prestaciones, el trabajo, el grado de participación y el ambiente físico del trabajo, Asimismo; el estrés laboral se correlaciona significativamente y positivamente con el factor ambiente físico y el factor extra organizacional, lo que se interpreta de la siguiente forma: a mayor incidencia de factores ambientales negativos (vibraciones) y a menor presencia de políticas de conciliación en el trabajo – familia, mayor estrés será la aparición de síntomas causados por estrés laboral. Por lo tanto, existe una alta correlación entre las variables de estrés laboral con sus dimensiones a nivel organizacional, individual y del entorno así como la variable satisfacción laboral con sus dimensiones de satisfacción en las condiciones de trabajo y satisfacción en la motivación.

### **Conclusiones**

Existe nivel medio en la variable estrés laboral y nivel medio en la variable satisfacción laboral en los colaboradores, existiendo también una relación entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral, existe relación entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.2016.

Por otro lado se concluye que si existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en las condiciones de trabajo, Asimismo, existe relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción en la motivación en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. 2016. Por lo que se recomienda que en investigaciones posteriores se utilice el diseño de estudio no experimental, de tipo de estudio longitudinal o evolutivo con enfoque cuantitativo, con la finalidad de recabar información de la investigación en dos o más momentos y con una muestra más elevada, eso permitirá ampliar las investigaciones en resultados diferentes y profundizar más en el tema, debido a que esta investigación servirá como base para investigaciones posteriores.

Finalmente recomendamos que es importante que se tomen acciones inmediatas en la mejora a las condiciones laborales que se vienen ejecutando en la modalidad de contratación y capacitaciones en los proyectos de inversión pública que tienen a cargo las instituciones del estado, sobre todo en servicios que son continuos para el logro de metas, eliminando la contratación por terceros ( o como proveedores del Estado), para que las actividades se realicen en forma continua para el logro de las metas, de esa forma se realicen los pagos puntuales, tengan acceso a salud, a vacaciones, continuidad laboral para su legajo, con la finalidad de disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada.

### Referencias bibliográficas

- Aguirre Mas, K. & Vauro Desiderio, M. & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina. *Sci Elo Uruguay. Ciencias Psicológicas*. Vol. 9 N° 2. Versión online. ISSN 1688 – 4221. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007).
- Alva Zapata, J. & Juárez Morales, J. (2015) *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA Trujillo-2014”*. (Tesis) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Cervantes Pérez, M. (2014). *Relación ente el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los docentes*. Estudio de caso COBAQ. (Tesis maestría) Universidad Autónoma de Querétaro. Repositorio Institucional. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/900/1/RI000462.pdf>.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- García, A. (2013); *Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de salud – Ica, 2010*. Perú. 1(2): (55-63). *Revista de enfermería. Vanguard*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Magda/Downloads/11-45-1-PB.pdf>.

- Grau, R. & Salanova, M. & Peiró, J. (2012). *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*. Vol.30 (1-3). 30 años de apuntes de psicología. ISSN 0213-3334. Colegio Oficial Psicología de Andalucía Occidental, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Huelva y Universidad de Sevilla. Pag.311-321. Recuperado de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/414/334>.
- Hernández & Fernández & Baptista (2010) *metodología de la investigación*. Recuperado:[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).
- Montalvo Gallardo, F. (2014). "*Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito*". Tesis. Editorial Quito: UCE. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Valle, M. (2015). "*Sentido de vida y estrés laboral en trabajadores de la salud mental que asisten pacientes drogodependientes*". Estrategia de afrontamientos observados. Edit.Vol.2. ISSN: 1857-7881 (Print) e ISSN 1857-7431. European Scientific Journal. Universidad de Flores, CE.NA.RE.SO. (Centro Nacional de Reeducción Social). C.A.B.A. Argentina. Recuperado de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5584/5379>.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Br. Magdalena Visitación Florián, estudiante ( ), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09917326, con el artículo Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Lima 2016. Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Br. Magdalena Visitación Florián

DNI: 09917326