

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**EL EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ELECTROSUR S.A., AÑO 2018**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

Br. VIVIAM ALEXANDRA ARTETA MIRANDA

**ASESOR:**

DR. AMERICO FLORES FLORES

**Para optar el Título de:**

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA-PERU**

**2019**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a mi madre,  
por estar siempre conmigo y brindarme su apoyo  
incondicional en los buenos y en los malos  
momentos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía,  
que ilumina mi mente y siembra amor en mi  
corazón,

Al profesor, Elmer Limache, por dedicar su tiempo  
y esfuerzo desde la primera etapa de la presente  
investigación hasta la etapa final de este trabajo.

A Joseph, por su paciencia y apoyo incondicional  
en la realización de la presente investigación.

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
INDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS .....	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	XIV
CAPITULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1.- Problema Principal.....	17
1.2.2.- Problemas Específicos .....	17
1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.- OBJETIVOS .....	19
1.4.1.- Objetivo General .....	19
1.4.2.- Objetivos específicos .....	19
CAPITULO II .....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.- ANTECEDENTES.....	20
2.1.1.- Internacionales .....	20
2.1.2.- Nacionales.....	22
2.1.3.- Locales .....	23
2.2.- BASE TEÓRICA .....	25
2.2.1.- Estrés Laboral .....	25

2.2.1.1. Causas del estrés laboral .....	27
2.2.1.2.-Síntomas del estrés.....	30
2.2.1.3.- Consecuencias del estrés.....	32
2.2.1.4.- Elementos del estrés.....	34
2.2.1.5.- Dimensiones de la variable estrés laboral.....	34
2.2.1.6 Teorías o Modelos del Estrés Laboral.....	37
2.2.2.- Satisfacción Laboral.....	46
2.2.2.1- Determinantes de la satisfacción.....	47
2.2.2.2- Efectos de la satisfacción .....	52
2.2.2.3- Importancia de la Satisfacción .....	53
2.2.2.4- Insatisfacción en los empleados.....	54
2.2.2.5- Relación Motivación - Satisfacción .....	55
2.2.2.6.- Dimensiones de la variable satisfacción Laboral.....	56
2.2.2.7.- Teorías o modelos de la Satisfacción Laboral .....	59
2.3.- DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS .....	64
CAPITULO III.....	67
METODOLOGÍA .....	67
3.1.- HIPÓTESIS .....	67
3.1.1.- Hipótesis general.....	67
3.1.2.- Hipótesis específicas .....	67
3.2.- VARIABLE E INDICADORES .....	67
3.2.1.- Identificación de la Variable .....	67
3.2.1.1.- Variable Independiente .....	67
3.2.1.2.- Variable Dependiente .....	68
3.2.2.- Operacionalización de la Variable .....	69
3.3.- TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	70
3.4.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....	70

3.5.-	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	70
3.6.-	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	71
3.7.-	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	71
3.7.1.-	Unidad de Estudio.....	71
3.7.2.-	Población.....	71
3.7.3.-	Muestra .....	72
3.8.-	CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	73
3.8.1.-	Criterios de Inclusión.....	73
3.8.2.-	Criterios de Exclusión.....	73
3.9.-	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	73
3.9.1.-	Técnica.....	73
3.9.2.-	Instrumento .....	74
3.10.-	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	74
CAPÍTULO IV.....		75
RESULTADOS.....		75
4.1.-	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	75
4.2.-	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	75
4.2.1.	Validez de los Instrumentos de Investigación.....	75
4.2.2.	Aplicación del coeficiente de confiabilidad.....	76
4.2.2.1.-	Variable Estrés Laboral .....	76
4.2.2.2.-	Variable Satisfacción laboral .....	77
4.2.3.-	Relación variable, indicadores e ítems.....	78
4.2.4.-	Escala de valoración de la variable.....	79
4.2.4.1.-	Variable estrés laboral .....	79
4.2.4.2.-	Variable Satisfacción laboral .....	80
4.3.-	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....	80
4.3.1.	Resultados de la variable Estrés Laboral.....	80

4.3.1.1. Clima organizacional Estresante .....	80
4.3.1.2. Estructura organizacional burocrática.....	82
4.3.1.3. Estilos de liderazgo autoritarios .....	83
4.3.1.4.- Ausencia del Respaldo del Grupo.....	84
4.3.1.5. Análisis general de la Variable Estrés Laboral. ....	86
4.3.2.- Resultados de la Variable Satisfacción laboral .....	86
4.3.2.1.-Significación de la tarea.....	86
4.3.2.2.-Condiciones de Trabajo .....	88
4.3.2.3.- Reconocimiento personal y/o social .....	89
4.3.2.4.- Beneficios Económicos.....	90
4.3.2.5.- Análisis general de la variable Satisfacción laboral.....	92
4.3.3.- Prueba de normalidad.....	92
4.3.3.1.- Prueba de normalidad para la variable Estrés laboral.....	93
4.3.3.2.- Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral.....	94
4.3.4.- Prueba de hipótesis .....	95
4.3.4.1.- Correlaciones entre variables y dimensiones.....	95
4.3.4.2.- Regresiones entre variables y dimensiones .....	98
4.4.- VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	105
4.4.1.- Verificación de la hipótesis especifica 1 .....	105
4.4.2.- Verificación de la hipótesis especifica 2.....	106
4.4.3.- Verificación de la hipótesis especifica 3.....	107
4.4.4.- Verificación de la hipótesis especifica 4.....	108
4.4.5.- Comprobación de la hipótesis general .....	109
CONCLUSIONES .....	113
SUGERENCIAS .....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	116
APÉNDICE.....	121

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consecuencias del Estrés .....	32
Tabla 2. Síntomas del Síndrome de Burnout - conductuales .....	45
Tabla 3. Distribución de la población Sede Central.....	71
Tabla 4. Distribución de la población Sede Comercial.....	72
Tabla 5. Distribución de la población Sede Para .....	72
Tabla 6. Estadísticos de Fiabilidad de la Variable Estrés Laboral .....	76
Tabla 7 Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Estrés Laboral .....	77
Tabla 8 Estadísticos de Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral .....	77
Tabla 9. Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral .	78
Tabla 10. Relación variable estrés laboral .....	78
Tabla 11. Relación variable satisfacción laboral.....	79
Tabla 12. Escala de valoración estrés laboral .....	79
Tabla 13. Escala de valoración satisfacción laboral.....	80
Tabla 14. Indicadores de la dimensión Clima organizacional estresante.....	81
Tabla 15. Dimensión Clima organizacional estresante .....	81
Tabla 16. Indicadores de la dimensión Estructura organizacional burocrática.....	82
Tabla 17. Dimensión Estructura organizacional burocrática .....	83
Tabla 18. Indicadores de la dimensión Estilos de liderazgo autoritarios.....	83
Tabla 19. Dimensión Estilos de liderazgo autoritarios .....	84
Tabla 20. Indicadores de la Dimensión Ausencia del Respaldo del Grupo .....	85
Tabla 21. Dimensión Ausencia del Respaldo del Grupo .....	85
Tabla 22. Variable Estrés Laboral.....	86
Tabla 23. Indicadores de la Dimensión Significación de Tarea.....	87



Tabla 24. Dimensión Significación de Tarea.....	87
Tabla 25. Indicadores de la Dimensión Condiciones de Trabajo.....	88
Tabla 26. Dimensión Condiciones de Trabajo.....	89
Tabla 27. Indicadores de la Dimensión Reconocimiento personal y/o Social.....	89
Tabla 28. Dimensión Reconocimiento personal y/o Social.....	90
Tabla 29. Indicadores de la dimensión Beneficios económicos.....	91
Tabla 30. Dimensión Beneficios Económicos.....	91
Tabla 31. Análisis de la variable Satisfacción laboral.....	92
Tabla 32. Prueba de normalidad para la variable estrés laboral.....	93
Tabla 33. Prueba de normalidad para las dimensiones de Estrés Laboral.....	93
Tabla 34. Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral.....	94
Tabla 35. Prueba de Normalidad para las dimensiones de Satisfacción Laboral.....	94
Tabla 36. Correlación de Pearson entre Clima Organizacional Estresante y Satisfacción Laboral.....	95
Tabla 37. Correlación de Pearson entre Estructura Organizacional Burocrática y Satisfacción Laboral.....	96
Tabla 38. Correlación de Spearman entre Estilos de Liderazgo Autoritarios y Satisfacción Laboral.....	97
Tabla 39. Correlación de Pearsonn entre Ausencia del respaldo de grupo y Satisfacción Laboral.....	97
Tabla 40. Correlación de Spearman entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.....	98
Tabla 41. Resumen del modelo.....	99
Tabla 42. ANOVA del modelo.....	99
Tabla 43. Coeficientes de regresión del modelo.....	99
Tabla 44. Resumen del modelo.....	100

Tabla 45. ANOVA del modelo .....	100
Tabla 46. Coeficientes de regresión del modelo .....	101
Tabla 47. Resumen del modelo.....	101
Tabla 48. ANOVA del modelo .....	102
Tabla 49. Coeficientes de regresión del modelo .....	102
Tabla 50. Resumen del modelo.....	103
Tabla 51. ANOVA del modelo .....	103
Tabla 52. Coeficientes de regresión del modelo .....	103
Tabla 53. Resumen del modelo.....	104
Tabla 54. ANOVA del modelo .....	104
Tabla 55. Coeficientes de regresión del modelo .....	104
Tabla 56. Verificación de hipótesis específica 1.....	106
Tabla 57. Verificación de hipótesis específica 2.....	107
Tabla 58. Verificación de hipótesis específica 3.....	108
Tabla 59. Verificación de la hipótesis específica 4.....	109
Tabla 60. ANOVA general .....	110
Tabla 61. Regresión general.....	110

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tensiones y conductas del estrés .....	33
Figura 2. Modelo de demandas – Control.....	38
Figura 3. Relación estrés - rendimiento .....	41
Figura 4. Fases del estrés laboral .....	43
Figura 5. Síntomas del síndrome de Burnout - psicósomáticos .....	44
Figura 6. Síntomas del síndrome de Burnout - emocionales .....	45
Figura 7. Relación Motivación-Satisfacción.....	56
Figura 8. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	60
Figura 9. Pirámide de Maslow .....	61
Figura 10. Variables del modelo dinámico de satisfacción.....	64
Figura 11. Matriz de Operacionalización de la variable Estrés Laboral .....	69
Figura 12. Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral .....	70
Figura 13. Gráfico de dispersión de estrés laboral vs satisfacción laboral .....	105

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Electrosur S.A. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental que tuvo como objetivo general determinar el efecto existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, así mismo permitió conocer el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal en base a cuatro dimensiones respectivamente.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a 42 trabajadores de Electrosur S.A., los cuales son parte de la muestra del presente estudio entre hombres y mujeres. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de estrés laboral estuvo compuesto por 22 ítems con una amplitud de escala de Likert. Asimismo, el cuestionario sobre satisfacción laboral, estuvo compuesta por 22 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 44 ítems.

Para medir el efecto que tiene una variable sobre otra variable, se utilizó regresiones lineales, mostrando una pendiente negativa, es decir que por cada punto que el estrés aumente el nivel de satisfacción disminuirá; así mismo, se utilizó la correlación de Pearson y rho de spearman para las dimensiones. Asimismo, la significancia es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un p-valor menor al alpha 0.05.

Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que el personal de Electrosur S.A. muestra niveles de estrés elevados lo que afecta directamente a la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Satisfacción Laboral

## ABSTRACT

The present research work was carried out in the company Electrosur S.A. The study is quantitative approach to type Basic, non-experimental design that had as general objective to determine the existing effect between work stress and job satisfaction, thus same allowed to know the level of stress and job satisfaction of staff based on four dimensions respectively.

To obtain information, a survey was applied to 42 workers of Electrosur S.A., which are part of the sample of this study between men and women. In relation to the data collection instrument, a questionnaire for each variable was applied. Job stress questionnaire consisted of 22 items with an amplitude of Likert scale. In addition, the questionnaire on job satisfaction, consisted of 22 items, with an amplitude of Likert scale, making a total of 44 items.

To measure the effect that has a variable on another variable, we used linear regressions, showing a negative slope, that is to say that for every point decrease that stress increases the level of satisfaction; Likewise, the correlation of Pearson and spearman for dimensions rho was used. In addition, the significance is high because the statistical evidence shows that the results presented one p-value less than 0.05 alpha.

The conclusions reached by this study, show that Electrosur S.A. staff shows high levels of stress which directly affects job satisfaction.

**Keywords:** job stress, job satisfaction

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones, por lo que se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es de importancia prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores, así mismo, los cambios que se generan en los últimos años hace que las organizaciones estén inmersas en un ambiente inestable generando en el personal el estrés laboral.

Es por ello, que muchas de estas organizaciones se encuentran en búsqueda de herramientas que aporten un valor para sus colaboradores y a su vez tener una disminución del estrés laboral que se vive dentro de la empresa aumentando de esta manera la satisfacción laboral de cada miembro de la organización.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de Electrosur S.A. 2018. Para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende cinco capítulos.

En el primer capítulo se esboza todo lo que se refiere al problema de investigación y se brinda un panorama general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema general y los problemas específicos; así como el objetivo general y los objetivos específicos, entre otros aspectos.

En el segundo capítulo, se plantea la fundamentación teórica estableciendo las bases teóricas y el marco conceptual sobre la cual se sustenta el trabajo de cada variable independientemente.

En el tercer capítulo, se refiere a la metodología de la investigación. Se fundamenta la descripción de la hipótesis, el tipo y diseño de investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos, de las variables y la población de estudio. De esta manera se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

En el cuarto capítulo, se describen los principales resultados de la investigación tanto en lo referente a las variables desagregada por dimensiones e indicadores, así como las pruebas de hipótesis estadísticas utilizadas para demostrar las hipótesis de investigación y la discusión de los resultados;

Finalmente, en el quinto capítulo se describen las conclusiones a las que arribó el estudio en concordancia con los objetivos planteados y las recomendaciones. Hay un acápite específico para las referencias bibliográficas terminando el estudio con los Anexos.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Hoy en día el estrés es uno de los más grandes problemas a nivel mundial; según la OMS el estrés laboral es una enfermedad que afecta la salud psicológica y física mermando la eficiencia y eficacia de los que la padecen. El estrés laboral genera consecuencias sobre los trabajadores, en sus funciones y por último en la misma organización, dado que propicia afecciones a la salud, ausentismo y un desempeño inadecuado.

En el Perú, el primer padecimiento de los trabajadores es el estrés, según el diario la republica ocho de cada diez trabajadores presentan este problema. Por tal motivo se considera al estrés como un gran enemigo de las empresas, ya que este es uno de los principales motivos para que los niveles de bienestar del factor humano disminuyan.

En Tacna este problema se encuentra latente en distintas entidades públicas y privadas. Electrosur S.A., no es ajeno a este problema, por lo que el estudio pretende conocer la manera en que el estrés afecta a la satisfacción de cada trabajador administrativo, y así determinar, el porqué de muchas actitudes del trabajador ante ciertas situaciones dentro del trabajo, y como esto afecta el bienestar del trabajador.



Por tal motivo, es importante identificar las causas del estrés laboral que incide en la satisfacción del personal y por ende en el comportamiento y el funcionamiento de la institución materia de estudio de investigación.

## **1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.2.1.- Problema Principal

¿Cuál es el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A, año 2018?

### 1.2.2.- Problemas Específicos

- ¿Cómo influye el clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?
- ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional burocrática y la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?
- ¿Cómo influye los estilos de liderazgo autoritarios en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?
- ¿Qué relación existe entre la ausencia del respaldo grupo y la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?

## **1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Hoy en día, a nivel mundial, se habla mucho sobre el estrés laboral, un problema que año tras año sigue en aumento, dado el ritmo acelerado con el que avanza la tecnología, la mayor competencia, las jornadas de trabajo más largas y las elevadas expectativas de rendimiento, son factores que afectan la salud física y emocional de la persona y a su vez guarda una relación con la satisfacción laboral.

El estrés es un problema que se muestra ante las exigencias del medio que rodea a los individuos, por consiguiente, viene a influir en el comportamiento bueno o malo que pueda tener en este caso dentro de la organización, por lo que los efectos, causas y la prevención del estrés laboral son puntos de importancia a ser tomados en consideración dentro de toda la organización.

Conocer el efecto del estrés laboral en el personal de una empresa es vital, por cuanto nos permite entender los diversos factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal y por ende en su nivel de productividad; y como consecuencia de ello plantear medidas preventivas y correctivas para mejorar el buen desempeño del personal y optimizar el nivel de productividad que incide en la rentabilidad en la organización.

La presente investigación es importante porque busca determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de Electrosur, y con ello sirva de base para reformular las estrategias de gestión de talento humano, teniendo al personal como pilar fundamental de éxito organizacional, y mediante la implementación de actividades enfocadas a aumentar el potencial del recurso humano de las empresas, buscando mejorar la satisfacción laboral del personal y de este modo asegurar el éxito organizacional por medio del aumento de productividad y desempeño del personal.

## **1.4.- OBJETIVOS**

### 1.4.1.- Objetivo General

Determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de Electrosur S.A., año 2018

### 1.4.2.- Objetivos específicos

- Determinar la influencia del clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de Electrosur
- Determinar la relación entre la estructura organizacional burocrática y la satisfacción laboral del personal de Electrosur
- Determinar la influencia del líder autoritario en la satisfacción laboral del personal de Electrosur
- Determinar la relación entre la ausencia del respaldo de grupo y la satisfacción laboral del personal de Electrosur.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- ANTECEDENTES**

Se realizó una búsqueda de trabajos similares al presente estudio, y se tomó como base el desarrollo de algunos temas que tienen relación con el presente trabajo de investigación, habiéndose ubicado los estudios que se citan a continuación:

##### **2.1.1.- Internacionales**

Garcia (2016) en la tesis titulada: “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca” para optar el título de magister en seguridad e Higiene industrial en la universidad de cuenca – Ecuador. Su objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción. La investigación de tipo correlacional – no experimental, método descriptivo sobre una muestra de 229 trabajadores. Aplico el método cuestionario del modelo demanda – control de Karasek, para el procesamiento de datos utilizo análisis estadístico mediante el software SPSS y para la comprobación de hipótesis se utilizó Chi cuadrado y tabla Anova. El autor concluye que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física o mental en el

personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores.

Rodríguez (2016) en la tesis titulada “Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad”, para optar el grado de doctor en psicología de la universidad Miguel Hernández de Elche de España. Su objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral de un colectivo de profesionales y de otro de servicios educativos; y establecer si hay diferencia en la satisfacción laboral entre los trabajadores del sector sanitario y educación. La investigación de tipo transversal, método observacional sobre una muestra de 395 sujetos, aplico instrumentos como cuestionarios, para la comprobación de hipótesis se utilizó Chi cuadrado. El autor concluye que el análisis confirma la existencia de un efecto de prioridad causal del rendimiento sobre la satisfacción a nivel agregado, la cual a su vez es un precursor de indicadores de efectividad organizacional como el compromiso organizacional y la rotación. Este efecto parece mediado por variables como la satisfacción con el logro y moderado por variables como la consistencia del clima. Además, las mujeres perciben que sus condiciones de trabajo son peores que la de los hombres. Es decir, en lo particular en lo que se refiere a las relaciones personales (con sus compañeros, jefes y otras personas a las que su empresa presta servicios) y a las cargas de trabajo (referidas al ritmo, dificultad, y cantidad de trabajo y a las condiciones ergonómicas).

### 2.1.2.- Nacionales

Ruiz & Vega (2016) en la tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” para optar el título de licenciado en gestión, con mención en gestión empresarial de la pontificia universidad católica del Perú. Su objetivo fue conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales. La investigación fue no experimental - estudio de casos, método mixto sobre una muestra de 102 trabajadores. Aplicó instrumentos como cuestionarios, encuestas y datos de la empresa. Para la comprobación de hipótesis se utilizó modelos de ecuaciones estructurales. Sus conclusiones afirman que ciertos factores demográficos como edad, género y grado de instrucción, guardan vinculación con el estrés laboral y con su desempeño. Por otro lado, se determinó que el estrés ocasiona en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño. Además, el estrés laboral genera que se descuiden aspectos contextuales del trabajo diario e influye de la misma manera para todas las edades, pero que un trabajador nuevo sí se verá afectado mientras que se adapte al ritmo de la empresa.

Huamanchumo (2016) en la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo” para optar el título de licenciada en psicología de la universidad privada Antenor Orrego – Trujillo. Su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el grado de satisfacción laboral en los docentes de

una institución educativa nacional de Trujillo. La investigación fue descriptivo correlacional – no experimental, sobre una muestra de 64 docentes. Para la comprobación de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, Aplico instrumentos como escala de estresores laborales y escala de satisfacción laboral, el procesamiento de los datos fue realizado de manera automatizada usando SPSS. El autor concluyo que los docentes presentan un nivel elevado de estrés debido a una excesiva carga laboral. En cuanto a satisfacción laboral en los docentes, predomina el nivel medio, como en los factores extrínsecos e intrínsecos, con porcentajes que fluctúan entre 42,2% y 50,0%, manifestando que la institución tiene un desajuste relacionado al trabajo que el docente desempeña o en las condiciones que lo rodean.

#### 2.1.3.- Locales

Vizcarra (2013) en la tesis titulada “Estrés laboral y su relación con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en la micro red de salud cono sur Tacna 2012” para optar el título profesional en enfermería de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, su objetivo es determinar la relación del Estrés Laboral con la Calidad de cuidado que brinda el Profesional de Enfermería al usuario que acude a la Micro Red de Salud, su investigación de tipo descriptivo – correlacional no experimental, sobre una muestra de 40 pacientes, aplicó como instrumentos encuestas y ficha de entrevista. Para el procesamiento de datos se utilizó SPSS y la comprobación de hipótesis se dieron mediante la prueba Chi cuadrada y R de Pearson. El autor concluye que un poco más de la mitad de los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur tienen una calidad de cuidado

eficiente y tienen un grado de estrés laboral moderado, así mismo podemos observar que el 17,5% tiene una calidad de cuidado deficiente y tienen un grado de estrés laboral moderado de igual manera.

Zeballos (2017) en la tesis titulada: “La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociación de empresarios y emprendedores del distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017” para optar el título profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna. Su objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento. La investigación de tipo básica - no experimental, método descriptivo, sobre una muestra de 17 trabajadores, aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, el procesamiento de datos se realizó mediante uso del software y la comprobación de hipótesis mediante la prueba de Rho de Spearman y tabla ANOVA. El autor concluye que el nivel de estrés laboral de los trabajadores presenta condiciones no muy alentadoras, con una media de calificación de 3.56 puntos que significan niveles de estrés altos. Ello se debe a la evaluación del estrés referente a la relación con los superiores y recursos, Todos estos resultados muestran claramente que el estrés laboral es alto en las instituciones evaluadas, y tienden a mostrar deficiencias en lo que respecta a, no estar en condiciones de controlar las actividades, que el supervisor no dé la cara por el trabajador, que el supervisor no respete al trabajador, mientras que no pertenecer a un equipo de trabajo que colabore estrechamente, son los ítem con mayor grado de estrés según los resultados de la evaluación.



## 2.2.- BASE TEÓRICA

Las bases teóricas que fundamenta esta investigación proporcionan un conjunto de ideas, conceptos básicos, complementarios y específicos que fueron extraídos de diversas fuentes y desarrollados por especialistas en Administración.

Estos conocimientos darán una visión más clara acerca del tema y así proporcionar a la presente investigación teorías acertadas que respalde cada uno de los procedimientos empleados en el capítulo siguiente, correspondiente a los resultados y posteriormente en el que corresponde a la discusión.

### 2.2.1.- Estrés Laboral

El estrés laboral es un problema cada vez más frecuente dentro de las organizaciones ya que afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador, como consecuencia de ellos existen varias investigaciones acerca de este tema, sin embargo todos estos conceptos no abarcan en su totalidad el fenómeno llamado estrés, es por esto que se tomara en cuenta diferentes puntos de vista para obtener una visión más comprensiva del estrés.

Según Fernandez & Rodriguez (2005) , afirma que: el estrés laboral es un fenómeno muy complejo, difícil de definirse en términos aceptables por todos los interesados en su análisis, ya que en su formación intervienen tanto los conflictos individuales, como las presiones de la organización y las fuerzas del ambiente del que se forma parte. (p. 860)

De lo anterior podemos apreciar que existen diferentes factores que afectan el estrés laboral como pueden ser: aspectos en el trabajo que modifiquen la

conducta del trabajador, cambios en el ambiente laboral y la falta de adaptación del trabajador en la organización.

Por otro lado, Del Hoyo (2004) en su investigación también conceptualiza al estrés de la siguiente manera: “Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. (p. 4)

Así mismo, Koontz (1994), nos dice que: “El estrés es una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona”. (p. 862)

De los anteriores conceptos se puede rescatar que el estrés es la consecuencia de diversas situaciones que se presentan en el trabajo, en las cuales se exige al trabajador una respuesta favorable, sin embargo, el sujeto no está preparado ni tiene los recursos necesarios para afrontar esa situación por lo que genera en el organismo una sensación de disconformidad y fracaso.

Partiendo desde un ámbito de la salud, un estudio de la Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007), señala al estrés como: “una situación o conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar entonces las registra como malestar. Al intentar adaptarse a estas situaciones y al no poder defenderse del malestar, responde con los síntomas propios del estrés” (p. 56)

De los conceptos anteriores, se puede definir que el estrés laboral es una reacción que tienen los colaboradores ante diversos factores que alteran de su bienestar tanto físico como psicológico provocando una reacción que puede ser negativa o positiva dependiendo de la percepción de cada trabajador.

### 2.2.1.1. Causas del estrés laboral

Según Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) afirma que: el estrés es ocasionada por situaciones estresantes. Un estresor o situación estresante es cualquier estímulo o situación que provoca la respuesta de estrés en el trabajador. Existen dos tipos de estresores:

**Estresores psicosociales.** Son ocasionadas por situaciones personales y específicas que causan estrés a una persona por el significado que tienen para ellas.

**Estresores biogénicos.** Son situaciones que generalmente producen u ocasionan la respuesta de estrés por su sola presencia. (p.57)

Así mismo, otros autores también identificaron en sus investigaciones algunos otros estresores a considerar.

**Estresores individuales:** Considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en un sentido subjetivo tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- a) Cognitivo/afectivas: por ejemplo creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.
- b) Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.
- c) Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, carga laboral, entre otros.

**Estresores del entorno o extra organizativos:** Comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que incurren sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el

deterioro del medio ambiente, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

**Estresores organizativos:** pueden ser agrupados en cuatro tipos:

a) Estresores del ambiente físico como luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.

b) Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, carga laboral, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad excesiva, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.

c) Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (antes, durante y después del trabajo); reconocimiento por el desempeño en el trabajo, apoyo social, apoyo instrumental, carga de trabajo equitativa, acoso.

d) En cuanto a supervisión: participación en las decisiones, recibir retroalimentación y reconocimiento del jefe inmediato, ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; ordenes poco claras o confusas, acoso.

e) Estresores organizativos entre los que destacan las siguientes dimensiones:

- Condiciones relativas a la empresa tales como estructura; puesto directivo; prestigio relativo del puesto; estructura empresarial poco clara; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
- Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos; horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”; el

pluriempleo; un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante; tiempos de entrega; programación de los ciclos de trabajo y de reposo; la variación de la carga de trabajo;

- Contenido del trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca diversidad de las tareas o de la ejecución de conocimientos; tareas o exigencias poco precisas o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.
- Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros. (Duran, 2010)

Analizando a otros autores se puede rescatar a Rincón (2006), ya que su principal enfoque está en los estresores relacionados con el trabajo como tenemos:

**Carga de trabajo:** Para algunos empleados, el hecho de tener mucha carga laboral y no contar con suficiente tiempo o recursos para hacerlo es un factor estresante importante.

La sobrecarga de rol se presenta cuando las exigencias en el trabajo superan la capacidad del trabajador para desempeñarlas todas de forma adecuada.

**Condiciones Laborales:** Las temperaturas extremas, el ruido y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son solo algunos ejemplos que pueden ocasionar estrés laboral en el empleado.

Además, si bien la tecnología ha resultado un gran avance para la sociedad y para las propias organizaciones, también ha generado condiciones laborales que producen un gran estrés, ya que muchos empleados reciben día a día

muchos mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas.

**Conflicto y Ambigüedad de Roles:** El conflicto de roles se refiere a las expectativas o exigencias impuestas al empleado que llega ser recargadas. La ambigüedad de roles se presenta cuando un trabajador no está seguro de cuáles son las funciones y responsabilidades asignadas.

**Desarrollo de Carrera:** Los principales estresores que se originan de la planeación y el desarrollo de carrera incluyen la seguridad en el empleo, las promociones o ascensos, las transferencias y las oportunidades de desarrollo. Cuando los puestos, los departamentos o las organizaciones completas son reestructurados, los empleados a menudo tienen infinidad de dudas respecto a su carrera.

**Relaciones Interpersonales:** Las buenas relaciones y las interacciones con los compañeros en el trabajo también juegan un papel importante y ayuda los empleados a alcanzar las metas personales y las organizacionales.

**Agresiones en el lugar de trabajo:** Son una fuente inquietante de estresores como tenemos: el bullying, el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo y la agresión contra la organización.

**Conflicto entre los roles de vida familiar y laboral:** Una persona tiene varios roles en la vida, pero solo uno de ellos está relacionado con el trabajo. Estos roles pueden imponer exigencias que interfieren entre si y se convierte en fuentes de estrés.

#### 2.2.1.2.-Síntomas del estrés

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 abuso del uso del tabaco, la no cooperación, la falta de sueño, la percepción de incapacidad, la emoción inestable, la indigestión, la elevada presión sanguínea (p.380).

Del mismo modo, Miranda (2008), sostiene que:

El estrés es una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se presentan en el organismo cuando está sometido a una respuesta de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos o diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas debido al estrés pueden ser fácilmente percibidos por la persona que está sufriendo dichos cambios.

Los síntomas más frecuentes son:

**A nivel cognitivo-subjetivo:** preocupación, temor, inseguridad, dificultad para la toma de decisiones, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida de control, entre otros.

**A nivel fisiológico:** sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, sequedad de boca, náuseas, tiritar, entre otros.

**A nivel motor u observable:** evitación de situaciones temidas, intranquilidad motora, ir de un lado para el otro sin finalidad concreta, tartamudear, llorar, entre otros. (p.47)

### 2.2.1.3.- Consecuencias del estrés

Como se sabe el estrés es un problema constante en las empresas la cual genera diferentes consecuencias en los trabajadores, es por ello que es importante abordar este tema ya que puede ocasionar en ellos un bajo desempeño, una insatisfacción laboral y por ende la deserción laboral.

Según, Aamodt (2010), sostiene que, existen dos clases de consecuencias en el estrés laboral, las cuales son:

#### **Consecuencias Personales**

La manera en que respondemos al estrés puede tener graves consecuencias. Por ejemplo, responder con ira o enojo puede provocar que los miembros de nuestra familia salgan heridos, la pérdida del trabajo y hasta problemas con la ley. Responder con el consumo excesivo de alcohol y drogas puede provocar adicciones, relaciones inestables e incluso la muerte. Desde el punto de vista económico, las decisiones erróneas que tomamos al estar estresados pueden tener consecuencias negativas.

Tabla 1.  
*Consecuencias del Estrés*

Personales	ESTRESORES	
	Laborales	Personales/hábitos
Problemas maritales	Características del puesto	Pesimismo
Problemas familiares	Conflicto de roles	Dieta
Problemas de salud	Ambigüedad de roles	Ejercicio
Problemas económicos	Sobrecarga de roles	
Dificultades diarias	Características organizacionales	
Estrés residual	Ajuste persona-organización	
	Ambiente laboral	
	Relaciones con los demás	
	Falta de empoderamiento	

Nota: extraído de Aamodt, Michael; Psicología industrial/organización



Como se muestra en la tabla N° 1, existen varias respuestas físicas al estrés. Algunas personas producen sudoración bajo un estrés extremo. Por ejemplo, muchas personas una entrevista de trabajo les resultan muy estresantes y les provoca mucha sudoración. Los dolores de cabeza y corporales también son síntomas de estrés. Si se es propenso a las migrañas, esto puede ocurrir con más frecuencia durante situaciones estresantes. Los dolores corporales a menudo son resultado de tensarse en momentos estresantes. Numerosas personas reportan que cuando despiertan por la mañana, sienten mucho dolor en la espalda, el cuello, los hombros y las piernas, lo cual se puede atribuir a la tensión durante el sueño. Las respuestas físicas extremas al estrés incluyen la caída del cabello. Aunque se supone que perdemos varios cabellos al día, los cuales son reemplazados por nuevos, el cabello que se cae en forma de mechones suele ser la manera en que el cuerpo avisa que tiene altos niveles de estrés. (p.573)

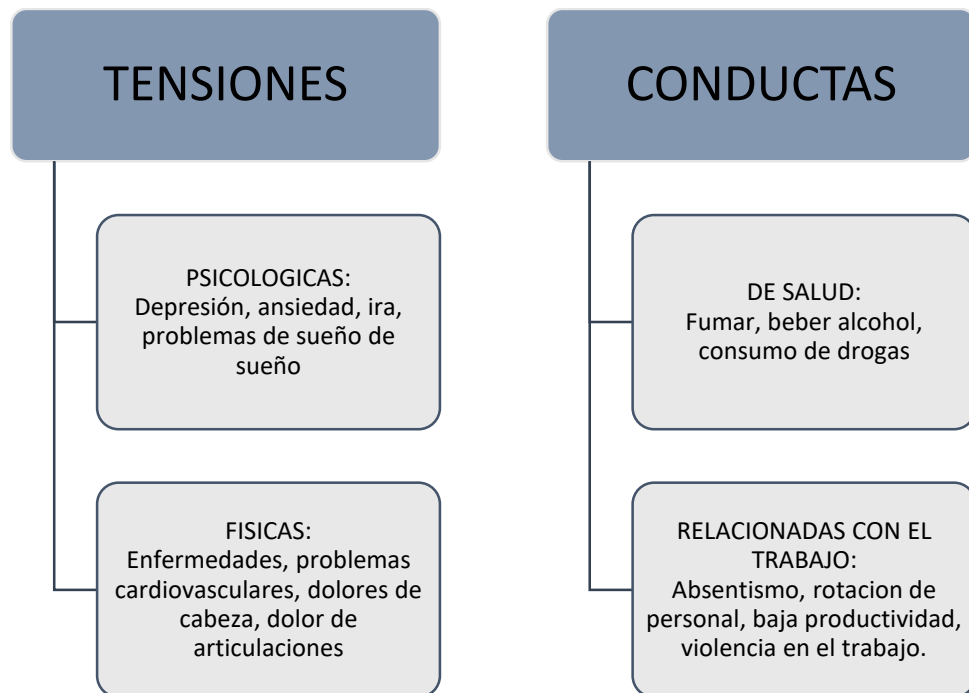


Figura 1. Tensiones y conductas del estrés

### **Consecuencias Organizacionales**

Desempeño Laboral: Aamot (2010), señala que: diversos estudios realizados muestran que niveles de estrés elevados perjudican el desempeño en varias tareas. Sin embargo, en total podría existir una entre el estrés y el desempeño laboral dado que los niveles moderados de estrés realmente mejoran la productividad, aumentan los niveles de energía e intensifican la creatividad.

#### 2.2.1.4.- Elementos del estrés

**Desafío Percibido:** El estrés surge de la interacción de las personas y la manera en que percibe el ambiente.

**Valor Importante:** El desafío solo provocará estrés cuando amenaza un valor que es importante para la persona.

**Incertidumbre de la resolución:** Cada persona interpreta la situación en términos de la facilidad con que podrá resolver el problema que se presenta. La incertidumbre también puede tener un efecto antagónico, es decir, producir estrés cuando la persona percibe que o existe ninguna posibilidad de resolver la situación. (Chiavenato I. , 2004)

#### 2.2.1.5.- Dimensiones de la variable estrés laboral

Diversos autores descomponen el estrés laboral en dimensiones para un mejor estudio y diagnóstico de esta variable, permitiendo de esta manera medir adecuadamente el estrés laboral de una organización.

Entender que el estrés laboral no es una problemática por si sola, si no que gracias a la intervención de diversos factores dentro del trabajo, se llega a determinar su efecto negativo o positivo en el personal. (Suarez, 2013)

A continuación, se mencionan y se desarrollan las dimensiones e indicadores a considerar en la presente investigación, según Llanea (2009):

### **Clima Organizacional Estresante**

Son las características propias que se presentan en un ambiente o atmosfera estresante dentro de la organización; es decir mide las políticas administrativas y el grado de identificación que tiene el personal con relación a la empresa.

### **Estructura Organizacional Burocrática**

Se refiere a la dependencia del tipo de organigrama jerárquico dentro de la empresa, así también al espacio físico donde los colaboradores desarrollan sus actividades y que control tienen sobre ellas, es decir, la burocracia, el control sobre actividades y los espacios de trabajo.

### **Estilos de Liderazgos Autoritarios**

Hace referencia a la influencia del líder en la toma de decisiones del personal y como afecta en la relación jefe-colaborador, así también, el reconocimiento del individuo dentro de su posición, considerando el apoyo del líder, el respeto y confianza.

### **Ausencia del Respaldo de Grupo**

Se refiere al grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas, así como el soporte recibido a nivel social de parte de cada uno de los miembros de la organización, es decir, el prestigio interno, la presión grupal y el apoyo por parte de los compañeros. (p. 128)

## **Indicadores de la variable estrés laboral**

Para el autor Ilaneza (2009), los indicadores que miden el estrés laboral son:

### **Identificación con la organización**

La identidad se refiere al grado en el cual la empresa ha logrado una imagen distintiva y coherente en su producción estética. De este modo, los trabajadores se sentirán comprometidos e identificados con la organización.

### **Políticas y estrategias**

Es la comunicación de los valores centrales, filosofía y estrategia de la organización a través de la entrega de sus productos o servicios.

### **Burocracia**

La burocracia es: Una forma de organización humana, basada en las normas impersonales y la racionalidad, que garantiza la máxima eficiencia posible en el logro de sus objetivos.

### **Control sobre actividades**

Es la base para tomar decisiones durante la ejecución del proyecto a medida que surgen problemas. Dependiendo de la experiencia y habilidades de los recursos, las actividades de control serán más o menos frecuentes.

### **Espacio de trabajo**

Se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. Cada día las organizaciones están tomando sus precauciones referentes a lo que es un buen ambiente de trabajo fomentando para que de esta manera sus empleados se sientan a gusto desempeñando sus labores.

**Apoyo del líder**

Un líder con comportamiento de apoyo, tiene como objetivo el desarrollo del equipo, fomentando la unión y la participación, mediante la motivación y apoyo hacia los otros miembros.

**Respeto y confianza**

Crear una cultura de confianza y respeto entre los líderes empresariales, gerentes y empleados (y también proveedores y clientes) no solo es lo correcto, sino también la ventaja competitiva más fuerte de una organización.

**Prestigio Interno**

Percepción del prestigio profesional, grado en que cree que se valora su profesionalidad. Grado de autonomía en el centro.

**Presión Grupal**

Se refiere a la fuerza negativa o positiva que ejerce un determinado grupo hacia una persona.

**Apoyo de Compañeros**

Es importante crear un vínculo de fraternidad, de objetivo en común, algo que permita que los empleados tengan un motivo para colaborar y trabajar en equipo.

**2.2.1.6 Teorías o Modelos del Estrés Laboral**

Existen diferentes teorías y modelos que sustentan acerca del estrés laboral, de cómo se producen entorno a distintos enfoques, contextos y formas. Estas teorías son las siguientes:

### 2.2.1.6.1.- Modelo de demandas – Control

El Modelo de Demanda - Control fue desarrollado por el autor Norteamericano Robert Karasek en el año 1979, este modelo señala que el estrés laboral de los empleados se ven influenciado por la relación que existe entre las demandas psicológicas en el trabajo y el control que puede ejercer la persona en su trabajo.

Según, Merin Reig, Cano Vindel, & Miguel Tobal (1995), afirman que: Este modelo (también denominado modelo de tensión en el trabajo) sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo amplios los estudios y programas de intervención que se basan en este sustento teórico.

El autor plantea como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el trabajador percibe en su ámbito laboral. Se considera que el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su centro laboral. (p. 116)

AUTONOMIA DEL EMPLEADO	ALTO	TENSION BAJA	ACTIVIDAD
	BAJO	PASIVIDAD	TENSION ALTA
		BAJAS	ALTAS
		DEMANDAS EN EL TRABAJO	

Figura 2. Modelo de demandas – Control

De lo anterior, se puede concluir dos cosas: primero, el estrés laboral del empleado aumentará si las demandas del trabajo aumentan y su autonomía disminuye; segundo, el estrés de la persona disminuirá si tiene mayor autonomía en sus tareas realizadas y la demanda del trabajo disminuye.

#### 2.2.1.6.2.- Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo/Recompensa

El modelo ERI (Effort-Reward Imbalance at work) de Johannes Siegrist es un modelo explicativo y cuantitativo del estrés laboral, el cual precisa las fuentes de estrés por la disonancia entre los gastos elevados y las mínimas ganancias. En otras palabras, el estrés laboral y sus consecuencias sobre la salud son definidos en función del control de las personas sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. Si el modelo de Karasek se centra más en las características específicas de la tarea, este modelo considera las características del sujeto y el valor que éste da a la relación de reciprocidad que se presenta en el trabajo. (Contreras Arias & Rubiano Bello, 2010)

El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden producir un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a la carga laboral, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación del personal en relación a las demandas que requiere la situación. Las recompensas que recibe el personal por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Actualmente algunos estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicósomáticas. (Luceño Moreno, Martín García, & Rubio Valdehita, 2004)

#### 2.2.1.6.3.- Modelo del ambiente social

Este modelo, cuyos autores fueron John French y Robert Kahn en 1962, fue propuesto por el Instituto Social para la Investigación de Michigan y señala cuatro elementos fundamentales en el proceso que tiene como resultado final el estrés, los cuales son

- Condiciones físicas y sociales objetivas
- Percepción subjetiva del contexto objetivo
- Repertorio de respuestas del trabajador
- Consecuencias en la salud física y mental

El modelo influyó en otros autores, quienes posteriormente basaron sus teorías en él. El primero de ello fue McGrath en 1976, quien se enfocó en los procesos que se llegan a dar entre los cuatro elementos hasta llegar al estrés. La primera etapa, que se da entre la situación objetiva y la situación percibida, se denomina proceso de apreciación cognitiva. La segunda etapa se refiere a la toma de decisiones, en vista que el trabajador debe elegir una respuesta. La tercera etapa se relaciona con el proceso de desempeño, que es el resultado de un conjunto de conductas. Finalmente, la cuarta etapa vincula la conducta y la situación, y se denomina proceso resultante (Merin Reig & Cano Vindel, 1995).

#### 2.2.1.6.4.- Teoría del síndrome general de adaptación.

La teoría del síndrome general de adaptación o Síndrome general de adaptación (SGA), fue introducido por Hans Selye en 1950, en la cual el científico establece diferentes conceptos que explican la respuesta del estrés.

Según (Camargo, 2018) el estrés es la respuesta de nuestro organismo estereotipada que se produce ante un estímulo estresante del medio en lo



rodea, que ayuda al organismo adaptarse y que es independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero. (p.78)

Para Hans Selye, el estrés es algo esencial y saludable para el organismo, siempre que se den cantidades óptimas para la persona ya que demasiado estrés es dañino, el autor identifica dos tipos de estrés:

**Eutrés:** es considerado como el buen estrés, el cual es necesario, no es dañino y es un estrés esencial para la vida. Este tipo de estrés da sentido a la vida, nos incita a enfrentarnos a los retos, nos incentiva a tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades.

**Distrés:** es considerado como un mal estrés, pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo, contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc.

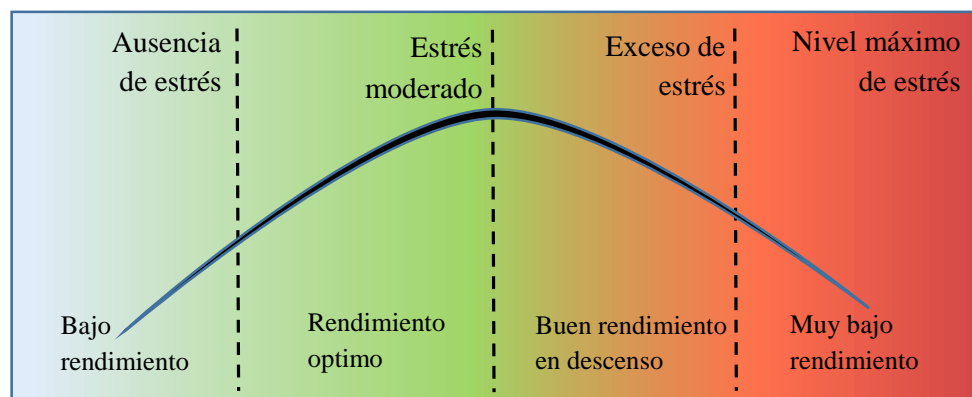


Figura 3. Relación estrés - rendimiento

Como se aprecia en la figura 3, se presenta la curva que describe la relación entre estrés y rendimiento de los individuos; la zona A (ausencia de estrés), el sujeto tiene un bajo rendimiento, el individuo no tiene ningún estímulo por lo que es apático y sin metas, lo que indicaría que el no tener estrés también es

malo; la zona B (estrés moderado), es la zona de rendimiento óptimo. Lo sujetos están motivados y satisfechos; la zona C (exceso de estrés), disminuye el rendimiento individual. Es un buen rendimiento, pero está en declive; la zona D (máximo estrés), el rendimiento es muy bajo y generalmente el sujeto está deprimido y o ansioso. El tener muy bajo estrés o un máximo de estrés produce bajo rendimiento en las personas. Por lo que debemos buscar la parte de la curva de rendimiento óptimo, con un estrés moderado que nos motive y sin pasar a la zona de exceso de estrés en donde el rendimiento puede ser bueno, pero va en declive.

### **Fases del síndrome general de adaptación**

Primero se percibe el estímulo por parte de nuestro organismo. Luego empiezan las siguientes fases: Fase de Alarma, Fase de Resistencia, Fase de Agotamiento.

Fase de alarma: es la fase inmediata a la percepción del estímulo. La caracterizan: Congelamiento o paralización: la persona no hace nada. El organismo responde ante la situación de estrés con una primera respuesta denominada choque.

Fase de Resistencia: Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive.

Fase de Colapso o Agotamiento: se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación.

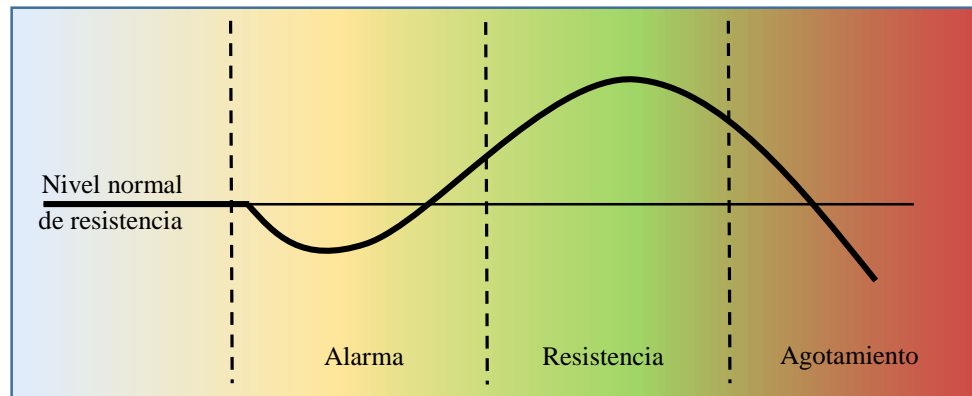


Figura 4. Fases del estrés laboral

#### 2.2.1.6.5.- Burnout Laboral

El síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a que tiene la capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

Según, Rincón (2006) define al síndrome de Burnout como: Los efectos negativos que se presentan en el entorno laboral en las cuales los estresores son inevitables y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral y un alivio de estrés. Algunos indicadores comunes del burnout son:

- Un estado de agotamiento, que incluye fatiga crónica, cansancio y una sensación de estar mermado físicamente.
- Una despersonalización de los individuos, construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.

- Un sentimiento de pocos logros personales, incluida la pérdida de interés y motivación, para desempeñarse, incapacidad para concentrarse y volver olvidadizo. (p. 203)

Según, Saborío et al., (2015) Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven como primera señal es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en una persona emocionalmente inestable y agotado con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso excesivo de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura, son:

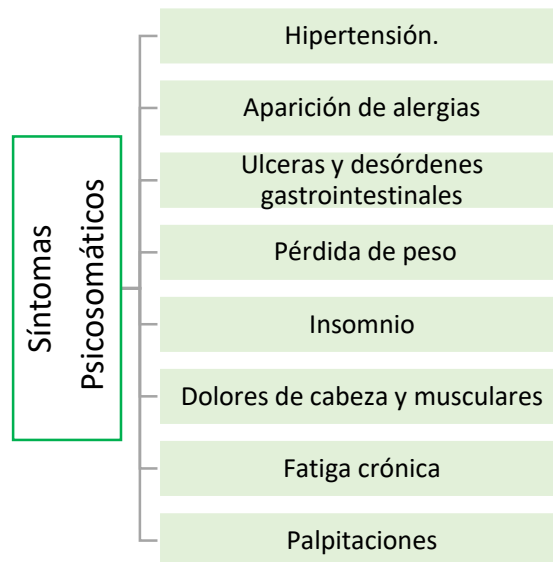


Figura 5. Síntomas del síndrome de Burnout - psicossomáticos

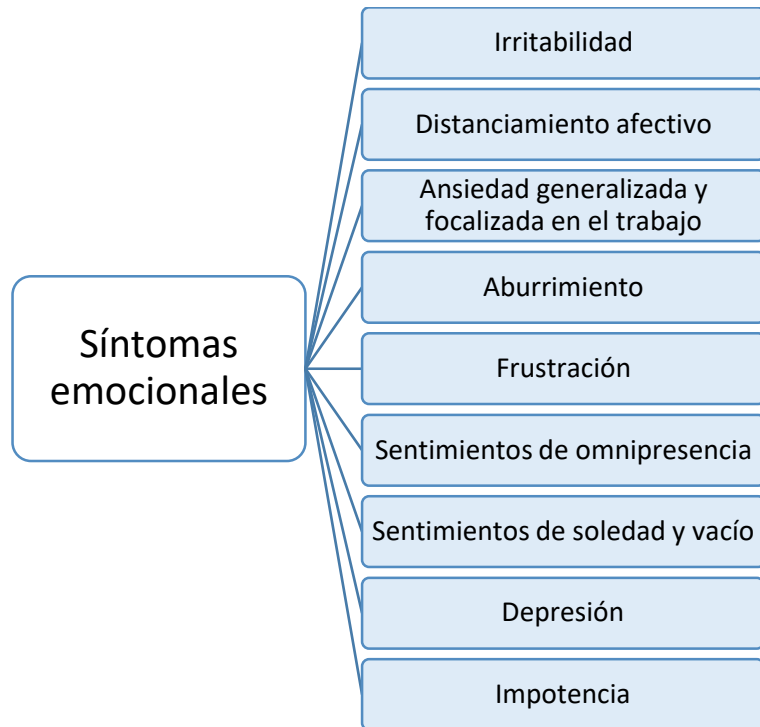


Figura 6. Síntomas del síndrome de Burnout - emocionales

Tabla 2.

*Síntomas del Síndrome de Burnout - Conductuales*

Síntomas Conductuales	
• Cinismo.	• Llanto inespecífico
• Apatía.	• Dificultad de concentración •
• Hostilidad.	Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes
• Susplicacia.	• Incremento de los conflictos con compañeros
• Sarcasmo	• Disminución de la calidad del servicio prestado
• Pesimismo	• Cambios bruscos de humor.
• Ausentismo laboral	• Irritabilidad.
• Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.	• Aislamiento.
• Relaciones interpersonales distantes y frías	• Enfado frecuente.
• Tono de voz elevado	

Nota: Extraído de Saborío, Lachner; Hidalgo, Fernando (2015)

### 2.2.2.- Satisfacción Laboral

En muchas organizaciones la satisfacción laboral es un tema muy relevante, debido a que estudia la actitud que tiene el factor humano en relación al ambiente laboral. El concepto de satisfacción laboral es muy amplio ya que existen diferentes factores relacionados a este (motivación y desempeño).

Según Vallejo (2010) la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, tal actitud es determinada por las percepciones que tiene el trabajador sobre el puesto que ocupa dentro de la organización. Asimismo, existen tres características que afectan las percepciones que tiene el trabajador como: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

En sintonía con la afirmación anterior Dailey (2012) sostiene que:

“La satisfacción laboral es un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc”.

Ambos autores conceptualizan a la satisfacción laboral desde una perspectiva centrada en una actitud general en relación con el trabajo o diferentes aspectos del trabajo. No obstante, otro autor afirma que:

“Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (Robbins & Judge, Comportamiento organizacion , 2009)

Desde otra perspectiva Sánchez y Cruz (2014) plantean que: La satisfacción laboral es el grado de conformidad que tiene el recurso humano en relación con su ambiente laboral, es decir el trabajador se considerara satisfecho con su trabajo, si este último cumple con las expectativas que se había generado.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) añaden: un trabajador sentirá satisfacción en su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa y motivación aceptable a la realización de las tareas.

De los anteriores autores podemos decir que la satisfacción laboral es una variable multidimensional que dependen de diferentes factores tanto individuales como exclusivos del trabajo; por lo tanto, podemos definirla como una conducta o conjunto de actitudes que tiene el trabajador, resultante de las expectativas generadas sobre el trabajo; Esta conducta es positiva en medida al juicio que tiene el sujeto sobre las expectativas que se ven cubiertas por el propio trabajo.

#### 2.2.2.1- Determinantes de la satisfacción

Los factores que influyen en la satisfacción laboral son diversos, para muchos está relacionado a las características propias del sujeto y características del ambiente laboral. Desde un punto de vista organizacional Dailey (2012) señala que: la organización es un conjunto de fuerzas que influyen en la satisfacción laboral, por lo que los directivos deben poner énfasis en identificar estos factores para lograr una ventaja competitiva; estas fuerzas o inductores son:

**Supervisión:**

Una supervisión considerada (empática) aumenta la autoestima de los empleados. Si los supervisores toman en cuenta a sus subordinados en la toma de decisiones, las políticas y las normas laborales, los empleados estarán mejor informados y tienen más confianza en su propia comprensión de las tareas que deben realizar. Por lo tanto, para mejorar la satisfacción laboral de los empleados se tienen que tomarlos en cuenta para la toma de decisiones.

**Reto Laboral:**

La satisfacción laboral suele darse mayormente en empleos que requieren mostrar creatividad, aplicar aptitudes personales y asumir riesgos. Los empleados que tienen mayor necesidad de logros se encuentran más satisfechos cuando sus trabajos requieren esfuerzo físico o intelectual. La existencia de un reto laboral hace que el empleado se sienta más comprometido, física e intelectualmente, con su trabajo. Por lo tanto, el reto laboral estimula a los empleados a estar más preparados mentalmente para desempeñar su tarea y más alertas físicamente.

**Claridad del trabajo:**

Tiene una influencia en la satisfacción laboral el grado de entendimiento de los trabajadores sobre sus tareas diarias. Cuando los empleados reciben retroalimentación sobre su desempeño, la claridad del trabajo mejora. Alentar a los empleados a participar en cuestiones laborales importantes también aumenta la claridad del trabajo. Con el tiempo, una retroalimentación constructiva sobre tareas anteriores construye confianza en los empleados y los hace sentir que son capaces de mantener su desempeño.



**Incentivos:**

Las recompensas extrínsecas e intrínsecas están relacionadas con la satisfacción laboral. Las recompensas extrínsecas son las que se brinda a los empleados por el mérito en su trabajo. Como ejemplos de este tipo de recompensas tenemos los aumentos salariales, los ascensos, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor, símbolos de estatus laboral y de seguridad laboral. Las recompensas intrínsecas son las que el empleado experimenta personalmente a medida que el trabajo o la tarea se desarrollan. Por ejemplo, los sentimientos de competencia, el orgullo, la determinación de sobresalir y la habilidad manual de los empleados con necesidad de logro por un trabajo bien hecho pertenecen a esta clase de recompensas. A medida que el empleado evalúa su propio progreso suelen aparecer y cambiar con intensidad en el desempeño y el logro de sus objetivos. Estas recompensas tienen un efecto directo en cuanto a cómo se sienten los empleados, y ejercen una gran influencia en su motivación y desempeño continuo. Ambos tipos de recompensa se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral. (p.44)

Por otro lado, Aamodt (2010) sostiene que la satisfacción laboral es un concepto muy relacionado con el compromiso, por lo que con siguiente se tiene que estudiar ambos. Las causas de la satisfacción laboral que más se han estudiado son el salario, la supervisión, los compañeros de trabajo, el trabajo y las oportunidades de ascenso. Muchas otras, como la satisfacción con el equipo, las instalaciones, el lugar de trabajo y las políticas de la compañía también son importantes, pero no se han investigado tanto. Se cree que hay tres tipos de compromiso:

El **compromiso afectivo** mide el grado en el cual un empleado desea ser parte de la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella. Por ejemplo, un empleado de la Cruz Roja podría estar a gusto con sus compañeros de trabajo y su jefe, compartir las metas altruistas de la organización y darse cuenta de que sus esfuerzos darán como resultado un mejor desempeño organizacional.

El **compromiso de continuidad** mide el grado en el que un empleado cree que debe seguir en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo con el cual se ha desempeñado en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo. Como ejemplo podemos decir un director de una cámara de comercio que ha pasado años haciendo contactos de negocios, buscando fondos para un nuevo edificio y ganándose la confianza del ayuntamiento local. Aunque podría conseguir empleo en la cámara de comercio de otra ciudad, necesitaría otros años para alcanzar todo lo que ya logró.

El **compromiso normativo** mide el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella. Un buen ejemplo del compromiso normativo sería un empleado que obtuvo su primer empleo en una organización, recibió orientación de su jefe y capacitación a un alto costo para la compañía. El empleado podría sentirse éticamente obligado a permanecer en la empresa debido a que ésta ha invertido mucho en él. (p.52)

Para Robbins (1996) las variables que determinan la satisfacción en el puesto de trabajo son:

**Un trabajo desafiante:** los trabajadores prefieren estar en puesto donde puedan demostrar sus capacidades y su habilidad, y que le ofrezcan reconocimiento y retroalimentación sobre el trabajo que están realizando. Los puestos que implican muy poco desafío, generan aburrimiento y desinterés; por otro lado, los puestos con demasiado desafío causan estrés y frustración. Un puesto con un desafío moderado hará que los trabajadores experimenten placer y satisfacción.

**Recompensas equitativas:** los trabajadores buscan que las organizaciones ofrezcan sistemas de salarios y políticas de ascenso justas. Los sistemas de salarios acordes a las demandas del puesto y habilidades individuales generan satisfacción; el salario se vincula con la satisfacción no por el monto que recibe, sino por la percepción de equidad. Del mismo modo, los ascensos proporcionan oportunidades para el crecimiento personal y mejorar el estatus social.

**Condiciones de trabajo:** El ambiente laboral es muy importante, partiendo por la comodidad del trabajador y por la las herramientas para un buen desempeño. El entorno físico no debe de ser incomodo, el ruido, la temperatura, la luz y los factores ambientales no deben estar en ningún extremo.

**Colegas que apoyen:** el puesto de trabajo no solo es dinero o reconocimientos, la mayoría de personas busca en su trabajo interacción social. Es por eso que tener compañeros amigables y que te apoyen conduce a una mayor satisfacción; el comportamiento del supervisor es un factor

determinante, la satisfacción es superior cuando el jefe es comprensivo, amigable, escucha a los trabajadores y felicita el desempeño

**Ajuste personalidad puesto:** es vital que haya un buen ajuste entre la personalidad del trabajador y el puesto, las personas que tienen una personalidad congruente con su vocación seleccionada, tienden a desenvolverse mejor y cumplir con los requerimientos del puesto, por consiguiente, logran alcanzar el éxito en el puesto y este éxito genera una alta satisfacción en la persona. (p.192)

#### 2.2.2.2- Efectos de la satisfacción

Para muchos investigadores el efecto de la satisfacción laboral se ve relacionado estrechamente con el desempeño del trabajador, pero para Robbins (1996) señala que además de la relación satisfacción – desempeño hay otros factores que se ven involucrados:

**Satisfacción y productividad:** si bien se puede resumir esta relación en “un trabajador feliz es más productivo”, existen diferentes factores que pueden alterar esta relación positiva. Para los trabajadores que interactúan con factores externos (maquinarias, movimiento del mercado, etc.) su productividad depende en la medida que su trabajo está limitado o controlado por estos factores. Un ejemplo, un asesor de créditos el cual su salario depende de cuantos créditos coloque en el mes. En temporadas donde hay mayor movimiento comercial (navidad, fiestas patrias, etc.) su productividad será alta, por lo que tendrá mayor productividad y mayor satisfacción. En cambio, en los demás meses del año tendrá una baja productividad y en consecuencia menor será su satisfacción.

Diversos estudios señalan que la relación satisfacción- productividad solo se da en puesto más elevado dentro de la organización, Así mismo, los estudios solo se enfocan en el individuo y no en la organización, y que las investigaciones no consideran todos las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

**Satisfacción y ausentismo:** existe una relación negativa entre satisfacción y ausentismo, pero a pesar de que los trabajadores insatisfechos se ausenten de su trabajo, existe otros factores que tiene impacto sobre la relación. En algunas organizaciones tiene políticas internas las cuales no castigan al trabajador cuando se ausenta por motivos externos (paros, desastres naturales, etc.). Es por ello que no solo se vincula a la insatisfacción como la principal causa del ausentismo.

**Satisfacción y rotación:** la relación que existe entre estas dos variables es más estrecha que la anterior, pero también hay otros factores como las condiciones del mercado, expectativas del trabajo y permanencia en la organización; las cuales influyen la decisión de dejar o no el trabajo. Los estudios indican que el desempeño es un factor clave dentro de esta relación, puesto que los trabajadores que demuestren mayor desempeño, generarán dentro de la organización una necesidad de retenerlo; todo lo contrario, para los trabajadores que no muestran un alto desempeño, las organizaciones harán pocos esfuerzos para retenerlos. (p.196)

#### 2.2.2.3- Importancia de la Satisfacción

Para (Robbins, 1996) los administradores deben preocuparse en el nivel de satisfacción de sus trabajadores por tres razones: Primero, hay una clara evidencia de que los trabajadores insatisfechos tienden a ausentarse con más

frecuencia en el trabajo y por consiguiente es más probable que abandonen el puesto; Segundo, estudios señalan que los trabajadores satisfechos tiene mejor salud y viven más; Tercero, la satisfacción en el trabajo se ve reflejada en a la vida cotidiana del trabajador. En conclusión, la satisfacción laboral es importante porque se traduce en mayor productividad, porque habrán menos ausentismos, abandonos y los trabajadores tendrán una mejor salud, también estos beneficios son para a la sociedad, ya que los trabajadores tendrán una actitud más positiva hacia la vida en general (p.201).

#### 2.2.2.4- Insatisfacción en los empleados

Para Vallejo (2010): la insatisfacción es la respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, la cual está condicionada por los factores con los que interactúa dentro del lugar de trabajo como:

- Salario bajo
- Mala relación con los jefes
- Escasas posibilidades de ascenso
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral
- Malas condiciones laborales
- Problemas personales
- Poco tiempo para compartir con la familia (p.88)

La insatisfacción de los trabajadores es un problema para la organización porque puede expresarse de varias formas: evadir responsabilidad, insubordinación, apropiación de material de la organización. Para Llique y

Beya (2016) señalan cuatro maneras en la cuales los trabajadores pueden expresar su insatisfacción:

Abandono: comportamiento que lleva al abandono del trabajador, el cual buscara otro empleo.

Expresión: acciones la cuales buscan mejorar la situación de trabajo, ya sea mediante sugerencias al empleador o discusiones con este.

Lealtad: Actitud pasiva la cual espera que todo mejore, incluye defender a la organización ante cualquier tipo de crítica de otra persona

Negligencia: Actitud pasiva la cual genera que la situación empeore, como ausentismo, baja esfuerzo, aumento de errores, etc. (p.12)

#### 2.2.2.5- Relación Motivación - Satisfacción

Para (Chiavenato I. , 2004) la motivación es el primer paso para que un trabajador se encuentre satisfecho en el trabajo, es por eso que identifica tres elementos básicos para lograr la motivación de un trabajador:

Necesidades: las necesidades surgen cuando hay un desequilibrio fisiológico o psicológico, se da cuando las células del cuerpo son privadas de alimento y agua, o cuando una persona es privada de sus compañeros o amigos. Las necesidades dependen de cada persona y de sus variables culturales. En conclusión, una necesidad es una carencia personal sobre algo, cuando esta carencia no es satisfecha ocasiona una tensión y angustia lo que provoca que el individuo trate de atenuarlo.

Impulsos: son los medios para aliviar las necesidades, el impulso es un comportamiento de búsqueda para encontrar objetivos o incentivos, que una vez que se alcancen logren satisfacer las necesidades y eliminen la tensión.

Incentivos: al final del ciclo está el incentivo, es algo que puede aliviar una necesidad o disminuir el impulso. Al alcanzar el incentivo el desequilibrio fisiológico o psicológico queda ajustado, por lo que cualquier tensión o angustia queda superada. (p.318)

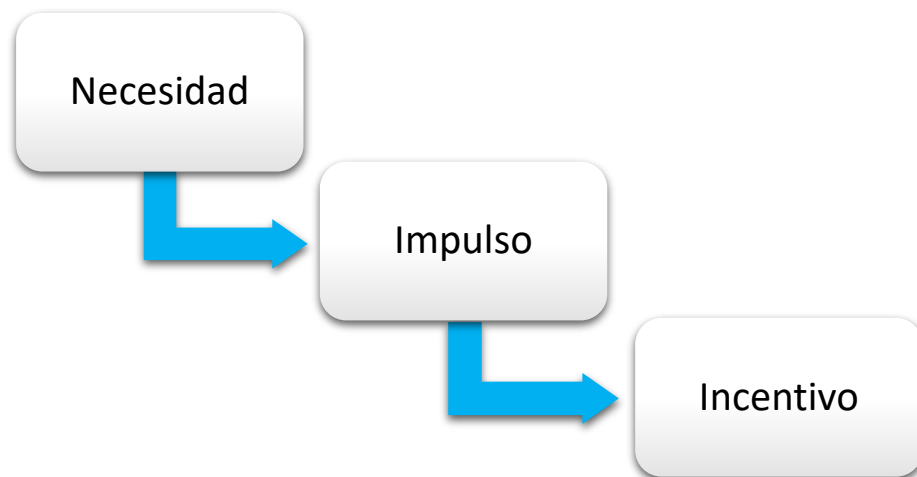


Figura 7. Relación Motivación-Satisfacción

#### 2.2.2.6.- Dimensiones de la variable satisfacción Laboral

Diversos autores descomponen la satisfacción laboral en dimensiones para un mejor estudio y diagnóstico de esta variable, permitiendo de esta manera medir adecuadamente la satisfacción laboral del personal de una organización.

A continuación, se mencionan y se desarrollan las dimensiones e indicadores a considerar en la presente investigación, según Palma (2005) :

#### **Significación de Tarea**

Se relaciona con la importancia que da el trabajador a su puesto de trabajo, es decir, la valoración que tiene el personal sobre las tareas cotidianas, asociados al trabajo justo, realización y gusto por el trabajo.



### **Condiciones de Trabajo**

Es la percepción que tiene el personal sobre el ambiente del trabajo, buscando un bienestar personal, buen ambiente de trabajo y las facilidades para desarrollar sus actividades diarias, es decir, un ambiente confortable, valoración del jefe y una distribución física.

### **Reconocimiento personal y/o social**

Mide el grado de oportunidad que tiene el personal de realizar actividades que contribuyen a su autorrealización, buscando que la empresa tenga una mejora de procesos para aumentar la satisfacción, teniendo en cuenta la limitación en el trabajo y las labores realizadas.

### **Beneficios Económicos**

Hace referencia al grado de satisfacción en relación al modo de retribución económica de la empresa y pago adicional por las labores desempeñada, teniendo el cumplimiento de expectativas y la insatisfacción salarial. (p.34)

### **Indicadores de la variable satisfacción laboral**

Existen diversos indicadores que miden la satisfacción laboral, según el autor Palma (2005), tenemos los siguientes:

#### **Trabajo justo**

Un trabajo justo es aquel que genera un ingreso justo, ofrece seguridad al trabajador, asegura protección social a las familias.

#### **Realización**

El trabajo, como medio de realización personal y excelencia empresarial, exige de los gerentes crear las condiciones necesarias para el despliegue de las potencias intelectuales y espirituales que determinan las posibilidades creativas de las personas que conforman la organización.

**Gusto por el trabajo**

Es un atributo o un estado de ánimo positivo que tiene los colaboradores altamente codiciados, para las organizaciones, ya que es una característica poco desarrollada y cultivada.

**Ambiente Confortable**

El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

**Valoración del Jefe**

De qué manera el jefe resalta las competencias en las que el empleado destaca (a los efectos de facilitar posibles promociones o cambios de puesto) y en las que necesita mejorar.

**Distribución Física**

Se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de los recursos tanto materiales como técnicos y al diseño de las instalaciones laborales para lograr una máxima eficiencia en las actividades.

**Limitación en el trabajo**

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

**Labores Realizadas**

Son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo.

### **Cumplimiento de Expectativas**

Se trata de las metas que tiene una persona dentro del empleo de sus sueños, mas adelante se ve si estas expectativas se llegan a cumplir o si solo estaban en la mente del empleado.

### **Insatisfacción Salarial**

Se entiende por el malestar que siente el trabajador respecto a su salario, ya que, para el trabajador la suma que recibe no es una bonificación justa ni va de acuerdo a su puesto de trabajo.

#### 2.2.2.7.- Teorías o modelos de la Satisfacción Laboral

A continuación, se presentará las diferentes teóricas que explican la satisfacción laboral, en la mayoría de teorías la satisfacción es relacionada con la motivación debido a su alto grado de correlación.

##### 2.2.2.7.1- Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría fue desarrollada en 1959 por Frederick Herzberg, en la cual intento explicar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, identificando dos factores que dirigen el comportamiento de la persona: los factores de la higiene y los factores de la motivación. (Cavalcante Silva, 2004)

Los factores de contexto: son las condiciones de trabajo que rodean a la persona, estas condiciones generan sentimientos negativos o de insatisfacción. Los factores de higiene solo se centran en aliviar o disminuir la insatisfacción de la persona, pero no contribuyen a la satisfacción. Estos factores son: supervisión, el salario percibido, las políticas de la empresa, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del trabajo.

Los factores de motivación: se refieren a las experiencias que experimenta la persona en el ambiente de trabajo, estos aspectos son: ejecución de las tareas del puesto, reconocimientos por logros, oportunidades de ascenso y uso de las habilidades personales. Si estos factores son óptimos, la satisfacción de la persona será elevada y estimulará la productividad de la persona.

Herzberg, concluyo que los factores que contribuyen a la satisfacción son completamente distintos de los de la insatisfacción, y que ambos conceptos deben de tomarse de distinta manera. (Manso Pinto, 2002, pág. 82)

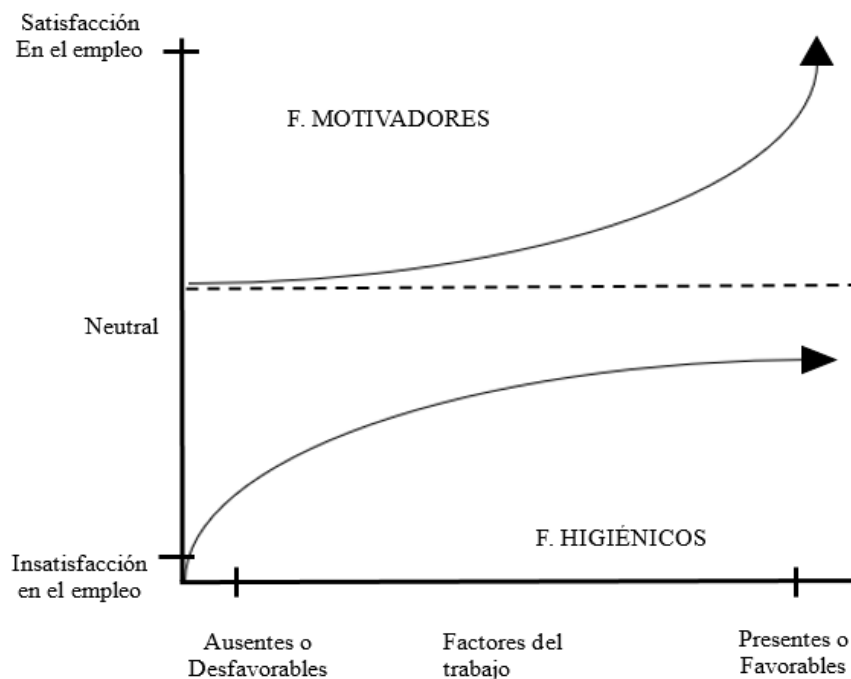


Figura 8. Teoría de los dos factores de Herzberg

#### 2.2.2.7.2- Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de la motivación humana o teoría de las necesidades fue desarrollada en 1943 por Abraham Maslow, en su teoría explica que las necesidades pueden organizarse dependiendo de su nivel de importancia y su influencia en el comportamiento de la persona. Para Chiavenato (2004) señala las siguientes necesidades:

**Necesidades fisiológicas:** son necesidades biológicas que cuando no son cubiertas ponen en riesgo la vida de la persona, tiene un carácter repetitivo y cíclico como: hambre, sed, sueño, protección contra el dolor y sufrimiento.

**Necesidades de seguridad:** están relacionadas a prevenir peligros, privaciones y amenazas. La persona dedica su esfuerzo a protegerse contra todo tipo de inseguridad, muchas veces es solucionado con dinero o con un trabajo estable.

**Necesidades Sociales:** son necesidades relacionadas a la interacción con otras personas; el amor, amistad, pertenencia a un grupo y la compañía son necesidades que motivan a la persona.

**Necesidades de estima:** están relacionadas con el autoestima de uno mismo, de esto depende el éxito de una persona ya que está relacionado con: orgullo, reconocimiento y confianza.

**Necesidades de autorrealización:** son las necesidades más elevadas de la persona, quienes tengan valores y confianza en uno mismo podrán encontrar sentido a su vida y focalizarlo en una vocación haciendo uso de sus máximas aptitudes y capacidades. (p.322)



Figura 9. Pirámide de Maslow

#### 2.2.2.7.3- Teoría del ajuste laboral

La teoría del ajuste laboral o TWA por sus siglas en inglés, Theory of work adjustment, fue desarrollada por Dawis, England y Lofquist en el año 1984. Esta teoría presenta que para determinar el lugar de trabajo óptimo para una persona se deben tomar en cuenta cuatro factores: las capacidades, el valor de reforzamiento, la satisfacción y la congruencia persona-ambiente. De acuerdo con esta teoría se desprenden varias preposiciones para entender la adaptación del individuo con su ambiente de trabajo, para Merino (2011) de todas las preposiciones identifica como las más importantes.

- El ajuste laboral es dado por el nivel de satisfactoriedad, siendo este último término relacionado con la ejecución laboral y como el trabajador alcanza el éxito mediante sus capacidades, destrezas y conocimiento.
- La satisfacción se da mediante la relación existente entre las características reforzadoras del ambiente y los valores del trabajador.
- El estilo de personalidad y el del ambiente influyen en la satisfactoriedad, y esta relación se ve incrementada mediante el tiempo en el puesto.
- El ajuste al trabajo al comienzo es negativo y esto va cambiando a medida que se incrementa el mantenimiento en el trabajo.

#### 2.2.2.7.4- Teoría de la discrepancia

La teoría de la discrepancia, desarrollada por John Locke en 1959, plantea que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la suma del valor dado por la persona a cada elemento del trabajo. Por otro lado el autor señala que la

insatisfacción es un estado que resulta de una valoración negativa hacia los valores del trabajo. Los valores del individuo están organizados según su importancia y cada persona tiene su propia jerarquía de valores. Para Ortiz (2013) existen tres elementos en su teoría.

El primer elemento es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, que es la evaluación afectiva de cada una de las dimensiones del puesto. El segundo elemento es la descripción de las dimensiones, donde se presentan las percepciones no afectivas localizadas en las especificidades del trabajo. El tercer elemento es la relevancia de las dimensiones, donde el individuo da cierto grado de importancia o valor a las dimensiones. (p.24)

La teoría de la discrepancia señala que los valores de la persona determinan su carácter y también la experiencia de satisfacción o insatisfacción es la consecuencia de un juicio propia en relación la discrepancia valor percepción, es decir la concordancia entre las expectativas laborales y el trabajo real.

#### 2.2.2.7.5.- Modelo dinámico de la Satisfacción Laboral

De acuerdo al modelo dinámico de Satisfacción Laboral, el cual fue elaborado por Bruggemann y Ulich 1975, Citado por Cavalcante (2004), señala que la satisfacción en el trabajo es el producto de la interacción del individuo y su posición en el trabajo.

El autor describe un constructo de satisfacción laboral que no sólo se refiere al grado de satisfacción, sino también a las diferentes formas de satisfacción laboral. Estas formas de satisfacción laboral se conceptualizan de dos maneras:

El valor real de las características: representada por el sub-sistema social, la tecnología, la estructura de la organización y por el grado en que dichas características están presentes en el trabajo.

El valor nominal de las características: se refiere a las expectativas que tiene el individuo sobre las características del trabajo. Es decir, las pretensiones del individuo resultan de los motivos, de las ambiciones y aspiraciones personales.

Para el autor, la satisfacción tiene tres procesos básicos que son decisivos y son la base en la cual se desenvuelve el modelo:

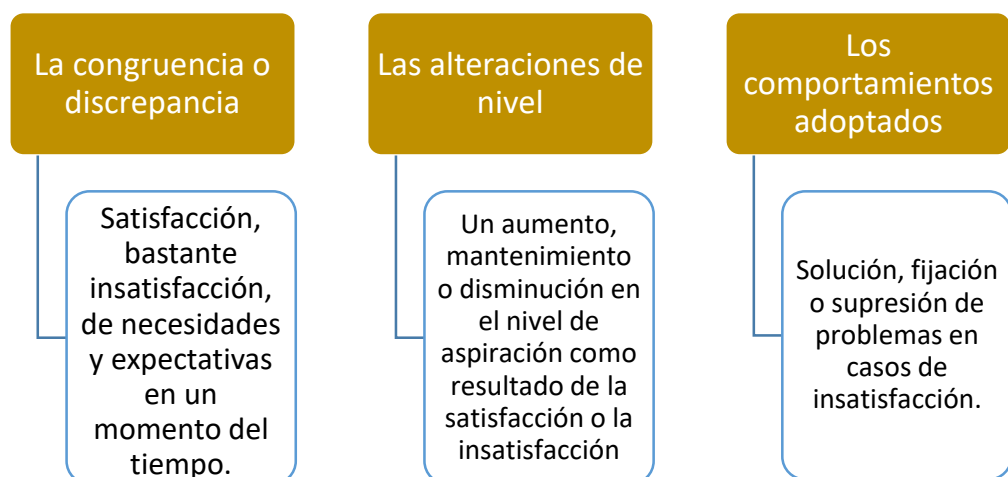


Figura 10. Variables del modelo dinámico de satisfacción

### 2.3.- DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

Bienestar:

Estado de bienestar en el cual el individuo toma conciencia de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

(Organización Mundial de la Salud, 2013)



#### Desarrollo de capacidades:

El proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009)

#### Estabilidad laboral:

Significa en si la permanencia en el empleo, la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. (Sanchez Castañeda, 2015)

#### Estabilidad emocional:

Explica el apego de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentran con situaciones estresantes y se ha relacionado con una mayor o menor satisfacción. (Celis Maya, 2018)

#### Liderazgo:

La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. (Chiavenato I. , 2015)

#### Presión laboral:

Toda conducta que desde un punto de vista objetivo puede ser percibida como un ataque. (Gimeno Lahoz, 2014)

#### Riesgo Psicosociales:

Las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través del percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. (Organizacion Mundial de la Salud, 2013)

### Salud Ocupacional:

Es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. (Organización Mundial de la Salud, 2013)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.- HIPÓTESIS**

##### 3.1.1.- Hipótesis general

El estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A. 2018

##### 3.1.2.- Hipótesis específicas

- El clima organizacional estresante influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur
- La Estructura Organizacional burocrática tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur
- Los estilos de Liderazgo autoritarios influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur
- La ausencia del respaldo de grupo tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur

#### **3.2.- VARIABLE E INDICADORES**

##### 3.2.1.- Identificación de la Variable

##### 3.2.1.1.- Variable Independiente

Estrés Laboral

##### 3.2.1.1.1.- Dimensiones

- Clima Organizacional estresante

- Estructura Organizacional burocrática
- Estilos de liderazgo autoritarios
- Ausencia del respaldo de grupo

#### 3.2.1.1.2.-Indicadores

- Identificación con la organización
- Políticas y estrategias
- Burocracia
- Control sobre actividades
- Espacio de trabajo
- Apoyo del líder
- Respeto y confianza
- Prestigio interno
- Presión grupal
- Apoyo de compañeros

#### 3.2.1.2.- Variable Dependiente

Satisfacción Laboral

##### 3.2.1.2.1.- Dimensiones

- Significación de Tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos

##### 3.2.1.1.2.-Indicadores

- Trabajo justo
- Realización

- Gusto por el trabajo
- Ambiente confortable
- Valoración del jefe
- Distribución física
- Limitación en el trabajo
- Labores Realizadas
- Cumplimiento de expectativas
- Insatisfacción salarial

### 3.2.2.- Operacionalización de la Variable

VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como respuesta de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control	Clima Organizacional estresante	Identificación con la organización
			Políticas y estrategias
		Estructura Organizacional burocrática	Burocracia
			Control sobre actividades
			Espacio de trabajo
		Estilos de liderazgo autoritarios	Apoyo del líder
			Respeto y confianza
		Ausencia del respaldo de grupo	Prestigio interno
			Presión grupal
Apoyo de compañeros			

Figura 11. Matriz de Operacionalización de la variable Estrés Laboral

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos	Son un conjunto de sentimientos y emociones que posee el trabajador en lo referido a su entorno de trabajo, determinándose así la motivación de este a prestar labores y a su vez a tener un mayor rendimiento en su puesto de trabajo.	Significación de la tarea	Trabajo Justo
			Realización
			Gusto por el trabajo
		Condiciones de trabajo	Ambiente Confortable
			Valoración del jefe
			Distribución Física
		Reconocimiento personal y/o social	Limitación en el trabajo
			Labores Realizadas
		Beneficios económicos	Cumplimiento de expectativas
			Insatisfacción salarial

Figura 12. Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

### 3.3.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es pura o básica, porque se utiliza conocimientos teóricos a una determinada situación para generar más conocimiento.

### 3.4.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Es no experimental, ya que su búsqueda es empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables, se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos.

Por su orientación temporal, la investigación es transversal, ya que se hará uso de cuestionarios para mediar ambas variables.

### 3.5.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es causal explicativa porque se busca describir el fenómeno, explicar el comportamiento de las variables y su fin es el descubrimiento de las causas.

Así mismo, la investigación es correlacional, debido a que mide el grado de correlación entre las dimensiones del estrés laboral y la variable satisfacción, y como afecta la variación de una de ellas en la otra.

### 3.6.- ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encuentra en el ámbito de la administración en las áreas de estrés y satisfacción laboral de ElectroSur S.A.

### 3.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.7.1.- Unidad de Estudio

La unidad de estudio en la presente investigación, está representado por el personal de ElectroSur de la ciudad de Tacna.

#### 3.7.2.- Población

La población de esta investigación está conformada por 100 trabajadores de diferentes áreas de ElectroSur S.A. de Tacna, por lo tanto, a continuación, se detallara la distribución del personal.

Tabla 3.

*Distribución de la población Sede Central*

Dependencia	Nº de personal
Gerencia general	3
Oficina de prevención de riesgos y medio ambiente	2
Oficina de normalización y control interno	2
Asesoría legal	3
Planeamiento y desarrollo	3
Oficina de desarrollo y gestión	2
Oficina de gestión presupuestal	2
Oficina de tecnología de la información y comunicaciones	7
Gerencia de administración y finanzas	2
Servicio de control patrimonial	2
Departamento de contabilidad y finanzas	7
Departamento de recursos humanos	4
Departamento de logística	5
Total	44

Nota: Elaborado durante el plan de tesis

Tabla 4.  
*Distribución de la población Sede Comercial*

Dependencia	N° de personal
Gerencia comercial	4
Servicio de atención al cliente	4
Servicio de cobranzas y facturación	9
Departamento mantenimiento de conexiones	6
Total	23

Nota: Elaborado durante el plan de tesis

Tabla 5.  
*Distribución de la población Sede Para*

Dependencia	N° de personal
Gerencia técnica	2
Oficina de ingeniería	3
Departamento de proyectos	5
Departamento de obras	3
Gerencia de operaciones	2
Oficina de gestión del mantenimiento	3
Departamento control de operaciones	4
Servicio de programación y automatización	6
Departamento de mantenimiento	5
Total	33

Nota: Elaborado durante el plan de tesis

### 3.7.3.- Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula que tiene en cuenta el tamaño de población, un margen de error y un nivel de confianza.

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 + Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}$$



En la cual se tomarán los siguientes valores para:

$n$	:	Tamaño de la muestra
$N$	:	Tamaño de la población (100 colaboradores)
$p$	:	Probabilidad a favor (0,5)
$q$	:	Probabilidad en contra (0,5)
$Z^2_{\alpha/2}$	:	Nivel de confianza (95% = constante K: 1,96)
$e$	:	Margen de error (5% = 0,05)

Por ende, redondeando a unidades, la muestra cuenta con 42 colaboradores de Electrosur S.A.

### **3.8.- CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### 3.8.1.- Criterios de Inclusión.

Se consideró caso de estudio, al personal que tiene vínculo laboral con la institución y que tiene predisposición para participar en el presente estudio.

#### 3.8.2.- Criterios de Exclusión

El personal que no se encontró al momento de proceder a la encuesta o que manifestó su negativa de participar en el mismo, lo cual constituirá una limitación en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **3.9.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### 3.9.1.- Técnica

La técnica de recolección de datos es la encuesta, por ser una técnica de investigación basadas en las declaraciones dadas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas entre otros aspectos.

### 3.9.2.- Instrumento

El instrumento para la recolección de datos es cuestionario, el presente instrumento ha sido elaborado con el fin de ver en qué efecto tiene el estrés en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A.

### **3.10.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La información se procesará a través del programa SPSS para el tratamiento estadístico. Las tablas y gráficos elaborados en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final. Para la comprobación de hipótesis se utilizará modelos de regresión lineal.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo se desarrolló previa autorización de la empresa ElectroSur S.A., para lo cual se coordinó con el Gerente de Administración Sr. Rómulo Hernández Salvatierra, con los permisos correspondientes se procedió a visitar cada una de las sedes de ElectroSur S.A., las cuales son: Sede Para, Sede Comercial y Sede Central.

El tiempo de recojo de la información duro aproximadamente dos semanas, visitando al personal durante su jornada de trabajo para que puedan responder los cuestionarios durante un tiempo prudente.

El principal problema afrontado fue la falta de tiempo del personal encuestado, debido a que se les visito durante su jornada de trabajo, por lo que no contaban con el tiempo necesario para resolver el cuestionario, por tal razón el periodo establecido para la recopilación de información se extendió más de lo pensado.

#### **4.2.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

##### **4.2.1. Validez de los Instrumentos de Investigación**

En primer lugar, se buscó la validez de los instrumentos por parte de expertos seleccionados. Los instrumentos de investigación fueron sometidos a un panel de 3 expertos, todos ellos especializados en el área de administración, para la determinación de su validez, los cuales proporcionaron los siguientes resultados:

Experto A	96%
Experto B	89%
Experto C	98%
Media Calificación de expertos	94.3%

La calificación de 94.3% satisface los requerimientos del instrumento.

#### 4.2.2. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

El análisis de confiabilidad determina el grado de consistencia y estabilidad del instrumento durante un muestreo repetido.

Para lo cual se realizó la Prueba Piloto mediante la elección aleatoria de 10 colaboradores de la empresa Electrosur S.A., a los cuales se les aplicó los cuestionarios con el fin de obtener la información requerida. De este modo y utilizando la herramienta Alfa de Cronbach determinamos el nivel de confiabilidad, tanto para las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral, así como para sus respectivas dimensiones.

En las siguientes tablas se indican y describen los resultados con mayor detalle:

##### 4.2.2.1.-Variable Estrés Laboral

Tabla 6.

*Estadísticos de Fiabilidad de la Variable Estrés Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	22

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Puede apreciarse que el primer cuestionario correspondiente a la variable estrés laboral proporcionó un Alfa Cronbach = ,876 considerado como satisfactorio, por lo que podemos afirmar que el cuestionario que mide la variable de estudio es confiable.

A continuación, analizaremos la confiabilidad de las dimensiones que corresponden a la variable estrés laboral.

Tabla 7

*Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Estrés Laboral*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional Estresante	,802	4
Estructura Organizacional Burocrática	,831	7
Estilos de Liderazgo Autoritarios	,938	4
Ausencia del Respaldo de Grupo	,887	7

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La confiabilidad de las dimensiones de estrés laboral se analizó mediante los estadísticos 0,802, 0,831, 0,938, 0,887 para cada una de ellas, considerándose satisfactorio, por lo que podemos decir que las dimensiones son confiables

#### 4.2.2.2.-Variable Satisfacción laboral

Tabla 8

*Estadísticos de Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	22

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Respecto al cuestionario 2, relacionado a la variable satisfacción laboral, el estadístico Alfa Cronbach= ,846 se considera como aceptable, por lo que cuestionario que mide la variable de estudio es confiable.

A continuación, analizaremos la confiabilidad de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 9.

*Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Significación de la tarea	,932	6
Condiciones de trabajo	,608	6
Reconocimiento Personal	,837	5
Beneficio económico	,790	5

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La confiabilidad de las dimensiones de satisfacción laboral se analizó mediante los estadísticos 0,932, 0,608, 0,837, 0,790 para cada una de ellas, considerándose satisfactorio, por lo que podemos decir que las dimensiones son confiables.

## 4.2.3.- Relación variable, indicadores e ítems

Las variables de la presente investigación están conformadas por dimensiones, indicadores e ítems como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 10.

*Relación variable estrés laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Estrés Laboral	Clima organizacional estresante	Identificación con la organización	1.1, 1.4
		Políticas y estrategias	1.2, 1.3
	Estructura organizacional burocrática	Burocracia	2.5, 2.7
		Control sobre actividades	2.6, 2.8, 2.9
		Espacio de trabajo	2.10, 2.11
	Estilos de liderazgo autoritarios	Apoyo del líder	3.12, 3.14
		Respeto y confianza	3.13, 3.15
	Ausencia del respaldo de grupo	Prestigio interno	4.16, 4.17
		Presión grupal	4.18, 4.19
		Apoyo de compañeros	4.20, 4.21, 4.22

Nota: Elaboración durante el informe final

Tabla 11.  
*Relación variable satisfacción laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Trabajo justo	1.1, 1.2
		Realización	1.3, 1.4
		Gusto por el trabajo	1.5, 1.6
	Condiciones de trabajo	Ambiente confortable	2.7, 2.8
		Valoración del jefe	2.12
		Distribución física	2.9, 2.10, 2.11
	Reconocimiento personal y/o social	Limitación en el trabajo	2.15, 2.16
		Labores realizadas	2.13, 2.14, 2.17
	Beneficios económicos	Cumplimiento de expectativas	2.18, 2.19, 2.20
		Insatisfacción salarial	2.21, 2.22

Nota: Elaboración durante el informe final

#### 4.2.4.- Escala de valoración de la variable

##### 4.2.4.1.- Variable estrés laboral

La escala de medición será ordinal, cada una de las dimensiones e indicadores fueron medidas con una escala de 5 niveles como se muestra a continuación:

Tabla 12.  
*Escala de valoración estrés laboral*

Categorías	Nivel
Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

Nota: Elaborado con el programa Excel

La anterior escala -Siempre, Frecuentemente, Algunas veces, Ocasionalmente, Nunca- es la escala de medición planteada por los autores.

#### 4.2.4.2.- Variable Satisfacción laboral

La escala de medición será ordinal, cada una de las dimensiones e indicadores fueron medidas con una escala de 5 niveles como se muestra a continuación:

Tabla 13.

*Escala de valoración satisfacción laboral*

Categorías	Nivel
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaborado con el programa Excel

Del mismo modo para la escala de la variable satisfacción laboral - Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo - es la escala de medición planteada por los autores.

### 4.3.- TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

#### 4.3.1. Resultados de la variable Estrés Laboral

La variable estrés laboral está conformada por las siguientes dimensiones: el clima organizacional estresante, la estructura organizacional estresante, los estilos de liderazgo estresantes y el grupo de trabajo estresante

##### 4.3.1.1. Clima organizacional Estresante

Respecto al clima organizacional estresante está conformado por dos indicadores: la identificación con la organización y las políticas y estrategias los cuales se muestran en la siguiente tabla:



Tabla 14.

*Indicadores de la dimensión Clima organizacional estresante*

	Identificación con la organización	Políticas y estrategias
Siempre	4.8%	19.0%
Frecuentemente	31.0%	26.2%
Algunas veces	31.0%	28.6%
Ocasionalmente	26.2%	26.2%
Nunca	7.1%	0.0%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Para el indicador identificación con la organización, un 31.0% del personal afirma que frecuentemente es una fuente de estrés, del mismo modo un 31.0% señala que algunas veces es una fuente de estrés, conservando una tendencia a ocasionalmente 26.2%, sin embargo, en cuanto al indicador políticas y estrategias, un 28.6% del personal señala que algunas veces es una fuente de estrés, con una tendencia a siempre con un 19.2%, como se apreció en la tabla anterior.

Tabla 15.

*Dimensión Clima organizacional estresante*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
Frecuentemente	12	29%
Algunas veces	13	30%
Ocasionalmente	11	26%
Nunca	2	4%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión clima organizacional, la cual mide las políticas administrativas y el grado de identificación que tiene el personal con relación a la empresa.

En ElectroSur, un 30% del personal manifestó que esta dimensión algunas veces es fuente de estrés, con una tendencia a frecuentemente 29%, por otro lado, un 26% de la población afirma que ocasionalmente es una fuente de estrés dentro de la empresa.

#### 4.3.1.2. Estructura organizacional burocrática

Respecto a la dimensión estructura organizacional burocrática está conformado por tres indicadores: Burocracia, Control sobre las actividades y Espacio de trabajo las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16.

*Indicadores de la dimensión Estructura organizacional burocrática*

	Burocracia	Control sobre actividades	Espacio de trabajo
Siempre	14.3%	17.5%	15.5%
Frecuentemente	47.6%	21.4%	22.6%
Algunas veces	9.5%	29.4%	29.8%
Ocasionalmente	25.0%	27.0%	25.0%
Nunca	3.6%	4.8%	7.1%
Total	100%	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Para el indicador burocracia un 47.6% del personal afirman que frecuentemente es una fuente de estrés; por otro lado, un 25.0% señalan que ocasionalmente es fuente de estrés. En lo que concierne al indicador control sobre actividades un 29.4% del personal afirma que algunas veces es fuente de estrés, con una tendencia a siempre 17.5%; del mismo modo, en el indicador espacio de trabajo un 29.8% del personal afirma que algunas veces es fuente de estrés con la tendencia a aumentar.

Tabla 17.  
*Dimensión Estructura organizacional burocrática*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	16%
Frecuentemente	12	29%
Algunas veces	10	24%
Ocasionalmente	11	26%
Nunca	2	5%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión estructura organizacional burocrática, la cual mide las acciones y procesos que se realizan dentro de la organización para un fin en común.

En Electrosur, un 29% del personal manifestó que esta dimensión frecuentemente es fuente de estrés, con una inclinación a disminuir, ya que un 24% y 26% del personal sostiene que algunas veces y ocasionalmente es una fuente de estrés dentro de la empresa.

#### 4.3.1.3. Estilos de liderazgo autoritarios

Respecto a la dimensión estilos de liderazgo está conformado por dos indicadores: Apoyo del líder, respeto y confianza las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 18.  
*Indicadores de la dimensión Estilos de liderazgo autoritarios*

	Apoyo del líder	Respeto y confianza
Siempre	19.0%	4.8%
Frecuentemente	26.2%	29.8%
Algunas veces	28.6%	23.8%
Ocasionalmente	26.2%	26.2%
Nunca	0.0%	15.5%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Para el indicador apoyo del líder un 28.6% del personal afirma que algunas veces es una fuente de estrés, del mismo modo un 19% señala que siempre es una fuente de estrés. Respecto al indicador respeto y confianza, se afirma que un 29.8% de la población señala que frecuentemente es una fuente de estrés, mientras que un 15.5% del personal señala que nunca es una fuente de estrés.

Tabla 19.

*Dimensión Estilos de liderazgo autoritarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
Frecuentemente	12	28%
Algunas veces	11	26%
Ocasionalmente	11	26%
Nunca	3	8%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión estilos de liderazgo autoritarios, el cual mide la influencia del líder en la toma de decisiones del personal y como afecta en la relación jefe-colaborador.

En Electrosur, un 28% del personal afirma que esta dimensión frecuentemente es fuente de estrés, con una tendencia a disminuir, debido a un 26% de la población señala que algunas y ocasionalmente es una fuente de estrés.

#### 4.3.1.4.- Ausencia del Respaldo del Grupo

Respecto a la dimensión de ausencia del respaldo del grupo está conformado por tres indicadores: Prestigio interno, presión grupal y apoyo de compañeros, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 20.

*Indicadores de la Dimensión Ausencia del Respaldo del Grupo*

	Prestigio interno	Presión grupal	Apoyo de compañeros
Siempre	13.1%	15.1%	4.8%
Frecuentemente	23.8%	27.0%	26.2%
Algunas veces	31.0%	34.1%	31.0%
Ocasionalmente	31.0%	16.7%	19.0%
Nunca	1.2%	7.1%	19.0%
Total	100%	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta al indicador prestigio interno un 31% del personal afirma que algunas veces es una fuente de estrés, así mismo un 23.8% señalan que frecuentemente es una fuente de estrés. Del mismo modo en el indicador presión grupal un 34.1% del personal señala que algunas veces es una fuente de estrés, tendiendo a frecuentemente 27.0%; con un comportamiento similar en el indicador apoyo de compañeros, donde un 31% del personal señala que algunas veces es una fuente de estrés, con una tendencia a incrementar.

Tabla 21.

*Dimensión Ausencia del Respaldo del Grupo*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
Frecuentemente	11	26%
Algunas veces	14	32%
Ocasionalmente	9	21%
Nunca	4	9%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión ausencia del respaldo del grupo, la cual mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. En Electrosur se observa que 32% del personal señala que esta dimensión algunas veces es fuente de estrés, con una tendencia a incrementarse, ya que un 26% sostiene que frecuentemente es una fuente de estrés.

#### 4.3.1.5. Análisis general de la Variable Estrés Laboral.

Recordemos que el estrés laboral es la percepción que tiene el colaborador frente a diversas situaciones que se presentan en el trabajo, en las cuales se exige al trabajador una respuesta favorable, por lo que se genera un sentimiento de disconformidad.

Tabla 22.

##### *Variable Estrés Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5.7	13.5%
Frecuentemente	12.3	32.3%
Algunas veces	11.2	25.7%
Ocasionalmente	11.0	24.2%
Nunca	1.8	4.2%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

De acuerdo a los resultados, un 32.3% de personal señala que frecuentemente sienten estrés laboral dentro de la empresa, del mismo modo, un 13.5% del personal señala que siempre sienten estrés laboral, por otro lado, un 25.7% del personal señala que algunas veces suelen sentir estrés dentro de la empresa, lo que indicaría que el nivel de estrés laboral que se percibe dentro de la empresa es un nivel medio con una tendencia a alto.

#### 4.3.2.- Resultados de la Variable Satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral está conformada por las siguientes dimensiones: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

##### 4.3.2.1.-Significación de la tarea

Respecto a la dimensión significación de la tarea está conformado por tres indicadores: trabajo justo, realización y gusto por el trabajo, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 23.  
*Indicadores de la Dimensión Significación de Tarea*

	Trabajo Justo	Realización	Gusto por el trabajo
Totalmente de acuerdo	6.0%	34.5%	4.8%
De acuerdo	38.1%	29.8%	27.4%
Indiferente	31.0%	27.4%	34.5%
Desacuerdo	23.8%	7.1%	32.1%
Totalmente en desacuerdo	1.2%	1.2%	1.2%
Total	100%	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Sobre los resultados del indicador trabajo justo, se puede apreciar que un 38.1% del personal establece que está de acuerdo, por lo que podemos decir que el personal se siente conforme con este indicador, ya que, solo un 1.2% del personal señala que está totalmente en desacuerdo; del mismo modo, para el indicador realización un 34.5% del personal afirma que está totalmente de acuerdo, lo que indica que el personal percibe este indicador de manera satisfactoria. En lo que respecta al indicador gusto por el trabajo un 34.5% del personal señala que se sienten indiferentes, lo que indicaría que la percepción del personal sobre el indicador es regular.

Tabla 24.  
*Dimensión Significación de Tarea*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	15.1%
De acuerdo	13	31.7%
Indiferente	13	31.0%
Desacuerdo	9	21.0%
Totalmente en desacuerdo	1	1.2%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión significación de tarea, la cual se relaciona con la valoración que tiene el personal sobre las tareas cotidianas que realiza dentro de la empresa. En la dimensión significación de tarea se observa que 31,7% del personal manifestó que está de acuerdo, mientras que un 15,1%

señala que está totalmente de acuerdo con el indicador, lo que indica que el nivel de percepción que tiene el personal sobre la dimensión es medio-alto.

#### 4.3.2.2.-Condiciones de Trabajo

Respecto a la dimensión de condiciones de trabajo está conformado por tres indicadores: ambiente confortable, valoración del jefe y distribución física, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 25.

*Indicadores de la Dimensión Condiciones de Trabajo*

	Ambiente Confortable	Valoración del jefe	Distribución Física
Totalmente de acuerdo	1.2%	0.0%	4.8%
De acuerdo	19.0%	66.7%	23.8%
Indiferente	26.2%	21.4%	38.1%
Desacuerdo	46.4%	11.9%	27.4%
Totalmente en desacuerdo	7.1%	0.0%	6.0%
Total	100%	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta al indicador ambiente confortable, un 46.4% del personal señala que está en desacuerdo, por otro lado un 19.0% señala que está de acuerdo, mostrando una percepción negativa; sin embargo, para el indicador valoración del jefe, un 66,7% del personal afirma que está de acuerdo, por lo que la percepción que tiene el personal en la relación al indicador es positiva; si bien en el indicador distribución física un 23.8% del personal señala que está de acuerdo, en mayor proporción un 38.1% del personal se muestra indiferente en relación con el indicador, mostrando un comportamiento confuso.



Tabla 26.  
*Dimensión Condiciones de Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2,0%
De acuerdo	15	36,5%
Indiferente	12	28,6%
Desacuerdo	12	28,6%
Totalmente en desacuerdo	2	4,4%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión condiciones de trabajo, la cual mide la percepción que tiene sobre el jefe inmediato, los elementos materiales y la infraestructura donde se desarrollan las labores cotidianas.

Sobre los resultados que hace referencia a la dimensión condiciones de trabajo, un 36,5% del personal señala estar de acuerdo, si bien un 28,6% del personal señala que está en desacuerdo, la percepción que tiene el personal en relación a la dimensión es medianamente positiva.

#### 4.3.2.3.- Reconocimiento personal y/o social

Respecto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social está conformado por dos indicadores: limitación en el trabajo y labores realizadas, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 27.  
*Indicadores de la Dimensión Reconocimiento personal y/o Social*

	Limitación en el trabajo	Labores realizadas
Totalmente de acuerdo	0.0%	2.4%
De acuerdo	6.0%	12.7%
Indiferente	26.2%	34.1%
Desacuerdo	47.6%	38.1%
Totalmente en desacuerdo	20.2%	12.7%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Para el indicador limitación en el trabajo un 26.2% del personal manifiesta estar indiferente, con una tendencia negativa, debido a que un 47.6% del personal afirma estar en desacuerdo. Con un comportamiento similar, en el indicador labores realizadas un 38.1% del personal afirma estar en desacuerdo y solo un 12.7% de la población señala estar de acuerdo con el indicador.

Tabla 28.

*Dimensión Reconocimiento personal y/o Social*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1,4%
De acuerdo	4	10,0%
Indiferente	13	31,0%
Desacuerdo	18	41,9%
Totalmente en desacuerdo	7	15,7%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión reconocimiento personal y/o social, la cual mide el grado de oportunidad que tiene el personal de realizar actividades que contribuyan a su autorrealización.

En Electrosur, un 41% del personal afirma estar en desacuerdo, mientras que un 15,7% del personal sostiene estar totalmente en desacuerdo con la dimensión reconocimiento personal y/o social, por lo que la percepción que tiene el personal en relación a la dimensión es negativa.

#### 4.3.2.4.- Beneficios Económicos

Respecto a la dimensión beneficios económicos está conformado por dos indicadores: cumplimiento de expectativas e insatisfacción del salario, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 29.  
*Indicadores de la dimensión Beneficios económicos*

	Cumplimiento de expectativas	Insatisfacción salarial
Totalmente de acuerdo	3.2%	2.4%
De acuerdo	18.3%	10.7%
Indiferente	36.5%	48.8%
Desacuerdo	38.9%	33.3%
Totalmente en desacuerdo	3.2%	4.8%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

Para el indicador cumplimiento de expectativas muestra que un 18.3% afirma estar de acuerdo, por otro lado, un 38.9% del personal señala estar en desacuerdo con el indicador, lo que reflejaría una tendencia negativa. Para el indicador satisfacción salarial, el comportamiento es similar, debido a que un 48.8% se muestra indiferente, mientras que un 33.3% del personal afirma estar en desacuerdo con el indicador.

Tabla 30.  
*Dimensión Beneficios Económicos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2,9%
De acuerdo	6	15,2%
Indiferente	17	41,4%
Desacuerdo	15	36,7%
Totalmente en desacuerdo	2	3,8%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

En lo que respecta a la dimensión beneficios económicos, la cual mide el grado de satisfacción del personal en relación a incentivo económico y pago adicional por la labor desempeñada,

Sobre los resultados de la dimensión beneficios económicos, un 41,4% del personal se muestra indiferente; así mismo, un 36,7% del personal señala estar en desacuerdo, por lo que la percepción que tiene el personal en relación

a la dimensión beneficios económicos es negativa.

#### 4.3.2.5.- Análisis general de la variable Satisfacción laboral

La variable Satisfacción laboral, pretende medir el grado de aceptación o la actitud general que tiene el personal hacia su trabajo.

Tabla 31

##### *Análisis de la variable Satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2.0	4.7%
De acuerdo	9.3	20.2%
Indiferente	14.7	32.1%
Desacuerdo	13.2	36.5%
Totalmente en desacuerdo	2.8	6.6%
Total	42	100%

Nota: Elaborado con el programa Excel

De acuerdo a los resultados, un 36.5% de personal señala que está en desacuerdo, lo que indicaría que el personal percibe insatisfacción dentro de la empresa, por otro lado, un 20.2% del personal señala que se encuentra de acuerdo, es decir, tienen una satisfacción moderada y un 32.1% del personal señala que están indiferente, por lo tanto el nivel de satisfacción laboral que el personal percibe dentro de la empresa es medio.

#### 4.3.3.- Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos obtenidos mediante las encuestas siguen una distribución normal o no. Esta prueba nos sirve para identificar el tipo de instrumento que se utilizara en la correlación entre las variables y sus dimensiones.

Por lo tanto, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov tiene la siguiente connotación.

$H_0$ : Los datos siguen una distribución normal

$H_1$ : Los datos no siguen una distribución normal

Si el p valor es menor al Alpha = 0.05 se rechaza la hipótesis nula; sugiriendo usar técnicas de la estadística no paramétrica para la contrastación de las hipótesis, caso contrario se utilizarán estadísticas paramétricas.

#### 4.3.3.1.- Prueba de normalidad para la variable Estrés laboral

Tabla 32.

##### *Prueba de normalidad para la variable estrés laboral*

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót.
Estrés Laboral	1.404	.039

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Como podemos apreciar en la tabla 32, el P valor = 0.039 es menor al Alpha 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y los datos de la variable estrés laboral no siguen una distribución normal, por lo que la técnica a usar provendrá de las estadísticas no paramétricas.

Tabla 33

##### *Prueba de normalidad para las dimensiones de Estrés Laboral*

Dimensión	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót.
Clima organizacional estresante	1.352	.052
Estructura organizacional burocrática	.742	.640
Estilos de Liderazgo autoritarios	1.631	.010
Ausencia del Respaldo de grupo	.881	.420

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Con respecto a las dimensiones de la variable estrés laboral, podemos notar que para las dimensiones clima organizacional estresante, estructura organizacional burocrática y ausencia del respaldo de grupo el p valor (0.052, 0.640, 0.420) es mayor al Alpha 0.05, por lo que, las dimensiones siguen una distribución normal y se utilizara Estadística Paramétrica. Es decir, para estos casos utilizar R-Pearson.

Para la dimensión estilos de liderazgo autoritarios el p valor 0.010 es menor al Alpha 0.05, por lo que, los datos no siguen una distribución normal y se utilizar Estadística no Paramétrica. Es decir, para este caso utilizar Rho-Spearman.

#### 4.3.3.2.- Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral

Tabla 34.

*Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral*

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót.
Satisfacción Laboral	,874	,430

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Como podemos apreciar en la tabla 34, el P valor = 0.430 es mayor al Alpha 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y los datos de la variable satisfacción laboral siguen una distribución normal, por lo que la técnica a usar provendrá de las estadísticas paramétricas.

Tabla 35.

*Prueba de Normalidad para las dimensiones de Satisfacción Laboral*

Dimensión	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót.
Significación de la tarea	,656	,783
Condiciones del trabajo	1,070	,203
Reconocimiento personal	,898	,396
Beneficios Económicos	1,405	,039

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, podemos notar que para las dimensiones Significación de la tarea, Condiciones del trabajo y Reconocimiento personal el p valor (0.783, 0.203, 0.396) es mayor al Alpha 0.05, por lo que, las dimensiones siguen una distribución normal y se utilizara Estadística Paramétrica. Es decir, para estos casos utilizar R-Pearson. Para la dimensión Beneficios Económicos el p valor 0.010 es menor al Alpha 0.05, por lo que, los datos no siguen una distribución normal y se

utilizara Estadística no Paramétrica. Es decir, para este caso utilizar Rho-Spearman. Teniendo los resultados de la prueba de normalidad de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones, se concluye que los datos de la variable Estrés Laboral no siguen una distribución normal en cambio en la variable Satisfacción Laboral sus datos siguen una distribución normal, por lo que para la primera variable se tendría que utilizar pruebas no paramétricas y para la segunda pruebas paramétricas. En este caso, para una mejor interpretación es recomendable utilizar pruebas no paramétricas para ambos casos.

#### 4.3.4.- Prueba de hipótesis

##### 4.3.4.1.- Correlaciones entre variables y dimensiones

Para la realizar la correlación entre las variables y sus dimensiones se tomará en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En cada caso se utilizará la prueba adecuada siguiendo las pautas de los casos anteriores.

### **Correlación del objetivo específico 1**

Tabla 36.

*Correlación de Pearson entre Clima Organizacional Estresante y Satisfacción Laboral*

		Satisfacción laboral	Clima organizacional
Satisfacción laboral	Corr. de Pearson	1	-,348*
	Sig.		,024
	N	42	42
Clima organizacional estresante	Corr. de Pearson	-,348*	1
	Sig.	,024	
	N	42	42

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La correlación de Pearson entre Clima organizacional estresante y Satisfacción laboral se cataloga como media obteniéndose el estadístico  $r_s = -0,348$  el cual puede clasificarse como una correlación negativa y significativa con  $p < 0,024$ . La correlación posee una pendiente negativa lo que significa que a mayor clima laboral estresante la satisfacción laboral disminuye.

### Correlación del objetivo específico 2

Tabla 37.

*Correlación de Pearson entre Estructura Organizacional Burocrática y Satisfacción Laboral*

		Satisfacción laboral	Estructura organizacional burocrática
Satisfacción laboral	Corr. de Pearson	1	-,395**
	Sig.		,010
	N	42	42
Estructura organizacional burocrática	Corr. de Pearson	-,395**	1
	Sig.	,010	
	N	42	42

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Así mismo la correlación de Pearson entre Estructura organizacional burocrática y Satisfacción laboral se cataloga como media obteniéndose el estadístico  $r_s = -0,395$  el cual puede clasificarse como una correlación negativa y significativa con  $p < 0,010$ .

La correlación posee una pendiente negativa lo que significa que a mayor estructura organizacional burocrática la satisfacción laboral disminuye.



### Correlación del objetivo específico 3

Tabla 38.

*Correlación de Spearman entre Estilos de Liderazgo Autoritarios y Satisfacción Laboral*

		Satisfacción laboral	Estilos de liderazgo autoritarios
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	-,312*
	Coe. de correlación	.	,044
	Sig.	42	42
	N		
	Estilos de liderazgo autoritarios	-,312*	1,000
	Coe. de correlación	,044	.
	Sig.	42	42
	N		

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Por otro lado, la correlación de Spearman entre Estilos de liderazgo autoritarios y Satisfacción laboral se cataloga como baja obteniéndose el estadístico  $r_s = -,312$  el cual puede clasificarse como una correlación negativa y significativa con  $p < ,044$ . Es decir que a mayor clima laboral estresante la satisfacción laboral disminuye.

### Correlación del objetivo específico 4

Tabla 39.

*Correlación de Pearson entre Ausencia del respaldo de grupo y Satisfacción Laboral*

		Satisfacción laboral	Ausencia del respaldo de grupo
Satisfacción laboral	Corr. de Pearson	1	-,216
	Sig.		,170
	N	42	42
Ausencia del respaldo de grupo	Corr. de Pearson	-,216	1
	Sig.	,170	
	N	42	42

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La correlación de Pearson entre Ausencia del Respaldo de grupo y Satisfacción laboral se cataloga como baja obteniéndose el estadístico  $r_s = - ,216$  el cual puede clasificarse como una correlación negativa y no significativa con  $p < ,170$ .

### Correlación del Objetivo General

Tabla 40.

*Correlación de Spearman entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral*

			Satisfacción laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,404**
		Sig.	.	,008
		N	42	42
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,404**	1,000
Sig.		,008	.	
N		42	42	

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La correlación de Spearman entre Estrés laboral y Satisfacción laboral se cataloga como media obteniéndose el estadístico  $r_s = -,404$  el cual puede clasificarse como una correlación negativa y altamente significativa con  $p < ,008$ , es decir, que a mayor estrés laboral la satisfacción laboral disminuye.

#### 4.3.4.2.- Regresiones entre variables y dimensiones

El modelo de regresión seleccionado para establecer la relación de dependencia entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral así como entre la Satisfacción y las dimensiones del Estrés Laboral como son: clima organizacional estresante, estructura organizacional burocrática, estilos de liderazgo autoritarios y ausencia del respaldo de grupo, fue un modelo de regresión lineal

### Regresión de Clima Organizacional Estresante vs. Satisfacción Laboral

Tabla 41.

#### Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,348 <sup>a</sup>	,121	,099	4,446

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Los resultados de la regresión de la dimensión clima organizacional estresante frente a la variable satisfacción laboral establece que es una regresión lineal cuyo  $r^2 = 0,121$  que es relativamente bajo.

Tabla 42.

#### ANOVA del modelo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	109,046	1	109,046	5,517	,024 <sup>a</sup>
Residual	790,573	40	19,764		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada y por los resultados obtenidos se aprecia significancia de la regresión con un p valor = 0,024

Tabla 43.

#### Coefficientes de regresión del modelo

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	t	
Satisfacción laboral	72,441	4,398		16,473	,000
Clima organizacional estresante	-,779	,332	-,348	-2,349	,024

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Se observa que la regresión que relaciona el clima organizacional estresante con la satisfacción laboral tiene una pendiente negativa de -0.779, teniendo una t calculada de -2,349.

### **Regresión de Estructura Organizacional Burocrática vs. Satisfacción Laboral**

Tabla 44.  
*Resumen del modelo*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,395 <sup>a</sup>	,156	,135	4,357

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Los resultados de la regresión de la dimensión Estructura organizacional burocrática frente a la variable satisfacción laboral establece que es una regresión lineal cuyo  $r^2 = 0,156$  que es relativamente bajo.

Tabla 45.  
*ANOVA del modelo*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	140,141	1	140,141	7,381	,010 <sup>a</sup>
Residual	759,478	40	18,987		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada y por los resultados obtenidos se aprecia significancia de la regresión con un p valor = 0,010

Tabla 46.  
*Coefficientes de regresión del modelo*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
Satisfacción laboral	74,826	4,682			15,982	,000
Estructura organizacional burocrática	-,548	,202	-,395		-2,717	,010

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Se observa que la regresión que relaciona la estructura organizacional burocrática con la satisfacción laboral tiene una pendiente negativa de -0.548, teniendo una t calculada de -2,71.

#### **Regresión de Estilos de Liderazgo Autoritario vs. Satisfacción Laboral**

Tabla 47.  
*Resumen del modelo*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,399 <sup>a</sup>	,159	,138	4,350

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Los resultados de la regresión de la dimensión Influencia del Líder autoritarios frente a la variable satisfacción laboral establece que es una regresión lineal cuyo  $r^2 = 0,159$  que es relativamente bajo.

Tabla 48.  
*ANOVA del modelo*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	142,887	1	142,887	7,553	,009 <sup>a</sup>
Residual	756,732	40	18,918		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada y por los resultados obtenidos se aprecia significancia de la regresión con un p valor = 0,009

Tabla 49.  
*Coefficientes de regresión del modelo*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
Satisfacción laboral	76,415	5,202			14,690	,000
Estilos de liderazgo autoritarios	-1,121	,408	-,399		-2,748	,009

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Se observa que la regresión que relaciona los estilos de liderazgo autoritario con la satisfacción laboral tiene una pendiente negativa de -1.121, teniendo una t calculada de -2,74.

### Regresión de Ausencia del Respaldo de grupo vs. Satisfacción Laboral

Tabla 50.

#### Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,216 <sup>a</sup>	,046	,023	4,631

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Los resultados de la regresión de la dimensión Ausencia del Respaldo de Grupo estresante frente a la variable satisfacción laboral establece que es una regresión lineal cuyo  $r^2 = 0,046$  que es relativamente bajo.

Tabla 51.

#### ANOVA del modelo

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	41,805	1	41,805	1,949	,170 <sup>a</sup>
Residual	857,814	40	21,445		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada y por los resultados obtenidos se aprecia significancia de la regresión con un p valor = 0,170

Tabla 52.

#### Coefficientes de regresión del modelo

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	t	
Satisfacción Laboral	69,457	5,220		13,307	,000
Ausencia del respaldo de grupo	-,327	,234	-,216	-1,396	,170

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Se nota que la regresión que relaciona el Respaldo de Grupo estresante con la satisfacción laboral tiene una pendiente negativa de -0,327, teniendo una *t* calculada de -1,396.

### Regresión de Estrés Laboral vs. Satisfacción Laboral

Tabla 53.

#### Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,490 <sup>a</sup>	,240	,221	4,135

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Los resultados de la regresión de la variable Estrés Laboral frente a la variable satisfacción laboral establece que es una regresión lineal cuyo  $r^2 = 0,24$  que es relativamente bajo.

Tabla 54.

#### ANOVA del modelo

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	215,792	1	215,792	12,623	,001 <sup>a</sup>
Residual	683,827	40	17,096		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada y por los resultados obtenidos se aprecia una significancia de la regresión con un *p* valor = 0,001

Tabla 55.

#### Coefficientes de regresión del modelo

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta	t	Sig.
Satisfacción laboral	85,707	6,636		12,915	,000
Estrés laboral	-,332	,093	-,490	-3,553	,001

Nota: Elaborado con el programa SPSS



Se observa que la regresión que relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral tiene una pendiente negativa de  $-0,332$ , teniendo una  $t$  calculada de  $-3,553$ .

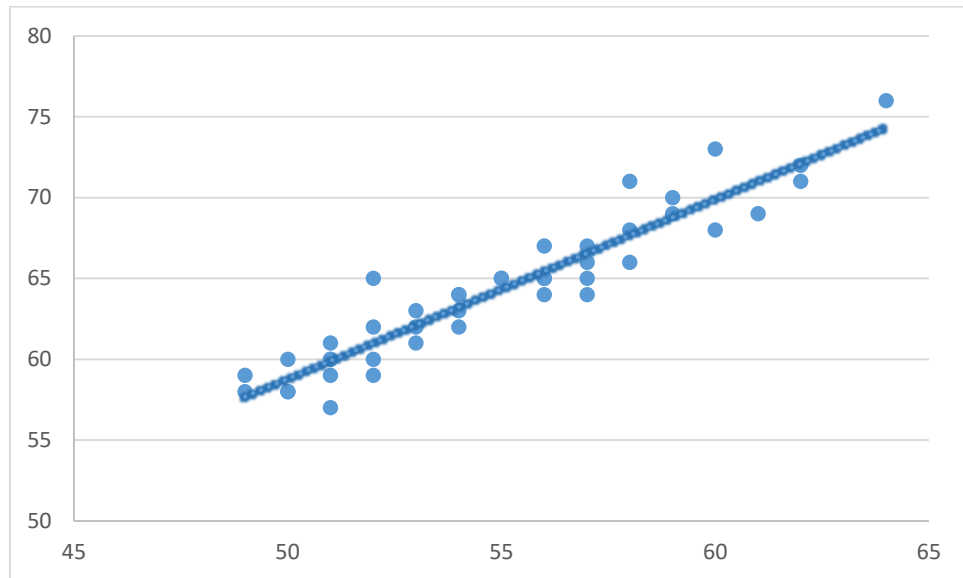


Figura 13. Gráfico de dispersión de estrés laboral vs satisfacción laboral

#### 4.4.- VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

En esta sección realizaremos la comprobación de las hipótesis específicas y luego la hipótesis general en relación a lo indicado en la matriz de consistencia del estudio.

Para la comprobación de hipótesis se recurría a cuadros presentados en la parte de regresiones y correlaciones, se dará una breve interpretación para luego conocer si se acepta o rechaza la hipótesis.

##### 4.4.1.- Verificación de la hipótesis específica 1

La hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “El clima organizacional estresante influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de Electrosur”

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

H0: No existe influencia del clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.

H1: Si existe influencia del clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur

Para demostrar la hipótesis acudiremos a la siguiente tabla:

Tabla 56.

*Verificación de hipótesis específica 1*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	T	
Satisfacción laboral	72,441	4,398		16,473	,000
Clima organizacional estresante	-,779	,332	-,348	-2,349	,024

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La regresión resultante es  $SL = 72.441 - 0.779 COE$ ; la pendiente de la regresión  $b_2 = -0.779$  es significativa estadísticamente con un p valor=0.024 que es menor que el  $\alpha=0.05$ , por lo que podemos decir que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

Entonces, debido al contraste del p valor, se afirma que existe influencia de la dimensión Clima organizacional estresante en la satisfacción laboral.

#### 4.4.2.- Verificación de la hipótesis específica 2

La hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “La Estructura organizacional burocrática tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur”

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

H0: No existe correlación entre la estructura organizacional burocrática y la satisfacción laboral.

H1: Si existe correlación entre la estructura organizacional burocrática y la satisfacción laboral.

Para demostrar la hipótesis acudiremos a la siguiente tabla:

Tabla 57.  
*Verificación de hipótesis específica 2*

		Satisfacción laboral	Estructura organizacional burocrática
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	-,395**
	Sig.		,010
	N	42	42
Estructura organizacional burocrática	Correlación de Pearson	-,395**	1
	Sig.	,010	
	N	42	42

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Como se aprecia en la tabla el p valor=0.010 es menor que el alfa=0.05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula, además la correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de -0.395.

Por tanto, demuestra que la dimensión Estructura organizacional burocrática tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral.

#### 4.4.3.- Verificación de la hipótesis específica 3

La hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “Los estilos de Liderazgos autoritarios influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur”

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

H0: No existe influencia de los estilos de liderazgos autoritarios en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.

H1: Si existe influencia los estilos de liderazgos autoritarios en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.

Para demostrar la hipótesis acudiremos a la siguiente tabla:

Tabla 58.

*Verificación de hipótesis específica 3*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
Satisfacción laboral	76,415	5,202			14,690	,000
Estilos de liderazgo autoritarios	-1,121	,408	-,399		-2,748	,009

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La regresión resultante es  $SL = 76.415 - 1.121 ELA$ ; la pendiente de la regresión  $b_2 = -1.121$  es significativa estadísticamente con un  $p$  valor = 0,009 que es menor que el  $\alpha = 0,05$ , por lo que podemos decir que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

Entonces, debido al contraste del  $p$  valor, se afirma que existe influencia de la dimensión Estilos de liderazgo autoritarios en la satisfacción laboral.

#### 4.4.4.- Verificación de la hipótesis específica 4

La hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “La ausencia del respaldo de grupo tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur”

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

H0: No existe correlación entre la ausencia del respaldo de grupo y la satisfacción Laboral.

H1: Si existe correlación entre la usencia del respaldo de grupo y la satisfacción Laboral.

Para demostrar la hipótesis acudiremos a la siguiente tabla:

Tabla 59.  
*Verificación de la hipótesis específica 4*

		Satisfacción laboral	Ausencia del respaldo de grupo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	-,216
	Sig.		,170
	N	42	42
Ausencia del respaldo de grupo	Correlación de Pearson	-,216	1
	Sig.	,170	
	N	42	42

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Dado que el p valor=0,170 es mayor que el alfa=0,05, no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se demuestra que la dimensión ausencia del respaldo de grupo no tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral.

#### 4.4.5.- Comprobación de la hipótesis general

La hipótesis general está planteada de la siguiente manera: “El estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral del personal de Electrosur S.A. 2018”

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

H0: El estrés laboral no tiene un efecto negativo en la satisfacción Laboral del personal.

H1: El estrés laboral si tiene un efecto negativo en la satisfacción Laboral del personal.

Tabla 60.  
*ANOVA general*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	215,792	1	215,792	12,623	,001 <sup>a</sup>
Residual	683,827	40	17,096		
Total	899,619	41			

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La regresión entre el estrés laboral y la satisfacción laboral es la siguiente:

$$SL = 85,707 - 0,332 EL$$

La significancia de la regresión se prueba con la prueba F

- La regresión no es significativa
- La regresión es significativa

El p valor =0.001 menor al alpha = 0.05, lo que permite rechazar la H0. Por tanto, la regresión es significativa. con la demostración de que la regresión es significativa, se procede a comprobar la hipótesis estadística:

Tabla 61.  
*Regresión general*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	t	
Satisfacción laboral	85,707	6,636		12,915	,000
Estrés laboral	-,332	,093	-,490	-3,553	,001

Nota: Elaborado con el programa SPSS

La pendiente de la regresión,  $b=-0,332$  que tiene un valor negativo, se demuestra su significancia mediante su p valor = 0,001 menor al alpha = 0,05, por lo que la pendiente es significativa y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se demuestra que el estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral del personal.

### **Discusión de resultados**

Se ha demostrado que el estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción del personal de Electrosur, es importante señalar que los resultados descriptivos nos muestran que: una cantidad considerable del personal 43% señala que el nivel de satisfacción laboral dentro de Electrosur es bajo; en misma proporción, un 43% del personal señala que el nivel de estrés dentro de Electrosur es alto. Por lo que los resultados reflejarían el efecto negativo que tiene el estrés laboral en la satisfacción del personal. Esto se ve respaldado por la regresión entre el estrés laboral y la satisfacción laboral:

$$SL=85.707-0.322 EL$$

Donde podemos apreciar la pendiente negativa que tiene la variable estrés laboral  $b=-0.322$ , lo que indicaría que por cada punto que aumente el estrés, la satisfacción laboral disminuirá en 0.322, sumado a esto tenemos la prueba de hipótesis, el cual nos muestra el alto nivel de significancia de la regresión, con un  $p$  valor=0.001.

En lo que respecta a otros estudios sobre el mismo tema, encontramos algunos que respaldan los resultados obtenidos en la investigación, tal como veremos a continuación:

El estudio “Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo”, Orgambidez y Pérez (2015). En dicho estudio se indica que los estresores de rol son considerados como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el puesto de trabajo, dados sus efectos sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, además

mostraron que tanto los estresores de rol como el engagement son predictores significativos de la satisfacción laboral

Por otro lado, en su investigación Florián (2017) “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación”, planteo la existencia de una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Por lo que si el estrés sube la satisfacción laboral de los colaboradores disminuye.

Por su parte, en un estudio Navarro (2016) sobre “La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral, la autora planteó que los bajos niveles de satisfacción laboral son buenos predictores del estrés laboral en los empleados.

Por ultimo tenemos Garcia (2016) en su investigación “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca”, sostiene que el estrés laboral es una enfermedad que está asociada con las condiciones de trabajo, lo que afectaría directamente en la salud psicosocial del personal.

Por lo mostrando, los resultados de otras investigaciones guardan relación con la hipótesis general planteada en la presente investigación, por lo que la evidencia científica internacional tiene relación con la de nuestra investigación. El estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción del personal



## CONCLUSIONES

Analizando los resultados de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones.

### **Primera:**

Se ha determinado que existe una influencia negativa y significativa del clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur; es decir, mientras el clima organizacional estresante aumente, por consiguiente la satisfacción laboral disminuirá.

### **Segunda:**

Se ha determinado que existe una relación negativa y significativa entre la estructura organizacional burocrática en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur; es decir, mientras la estructura organizacional burocrática aumente, por consiguiente la satisfacción laboral disminuirá.

### **Tercera:**

Se ha determinado que existe una influencia negativa y significativa de los estilos de liderazgo autoritarios en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur, es decir, mientras los estilos de liderazgo autoritarios aumenten, por consiguiente la satisfacción laboral disminuirá.

### **Cuarta:**

Se ha determinado que no existe una relación negativa entre la importancia de la ausencia del respaldo de grupo en la satisfacción del personal de ElectroSur.

### **Quinta:**

La conclusión general en base a las conclusiones anteriores permite concluir que existe un efecto negativo del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A. 2018

## SUGERENCIAS

En relación a las conclusiones de la presente investigación se plantean las siguientes sugerencias:

### **Primera:**

Se sugiere a la gerencia de administración de la empresa, disminuir la percepción del clima organizacional estresante, mediante una mejora en las políticas administrativas, enfocándose en averiguar y cubrir las necesidades del personal logrando así que los colaboradores tengan una buena identificación con la empresa.

### **Segunda:**

Se sugiere a los directivos dirigir la empresa de una manera horizontal, con el fin de reducir el papeleo y procedimientos superfluos. Del mismo modo realizar capacitaciones continuas para mejorar la competitividad del personal y posean una mejor toma de decisiones. Así de este modo mejorar la percepción de la estructura organizacional burocrática.

### **Tercera:**

Se sugiere a los jefes de cada área implementar programas de reconocimiento que fomenten la cooperación entre empleados y jefes y de este modo crear relaciones de alta calidad, así mismo también generar espacios de intercambio orientados a la integración y recreación, Con el fin de que los colaboradores tengan una mejor percepción de los Estilo de Liderazgo Autoritarios.

### **Cuarta:**

Se sugiere al área de recurso humanos, a pesar de no haber relación, entre la ausencia del respaldo de grupo y la satisfacción laboral, la implementación de políticas de dialogo y apoyo social entre todos los colaboradores, el cual permitirá una

integración entre diferentes áreas, lo que conlleva a una mejor eficiencia en la obtención de objetivos por parte de la empresa.

**Quinta:**

Electrosur como organización de prestigio a nivel local, se le sugiere a los directivos y jefes de área de la empresa que realicen reuniones de coordinación, charlas grupales, cursos de capacitación, que incluyan propuestas para desarrollar programas de prevención del estrés en el trabajo dirigidos a mejorar el ambiente con la finalidad de disminuir el estrés laboral del personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organización* (Sexta ed.). Mexico DF: Cengage Learning Editores. Recuperado el 28 de noviembre de 2018
- Camargo, B. S. (2018). ESTRÉS, SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN. *Revista medico cientifica* , 78-86.
- Cavalcante Silva, J. (2004). *Tesis doctorales en red*. Obtenido de Tesis doctorales en red: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Celis Maya, J. (2018). *Dearrollo Personal*. Obtenido de <https://www.sebascelis.com/estabilidad-emocional/>
- Chiang Vega, M., Mendez Urrea, G., & Sanchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 21-36.
- Chiavenato, I. (2004). *comportamiento organizacional*. Mexico DF: Thomson Learning.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico DF: International Thomson Editores.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinamica del exito en las organizaciones*. Mexico: Programas Educativos.
- Contreras Arias, L., & Rubiano Bello, L. (2010). *Sindrome Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y Enfermedades Cardiovasculares*. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* . Obtenido de Comportamiento Organizacional : <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Del Hoyo Delgado, M. (2004). Estres Laboral. *Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 07.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicologico: el estres y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administracion*, 71-84.
- Fernandez Chavez, F., & Rodriguez, D. (2005). *El Estres Laboral*. Obtenido de binasss: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Florián, M. V. (Enero de 2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la direccion de apoyo a laa gestion educativa . Lima, Tesis para optar el grado academico de Maestra en gestion del talento humano.
- Garcia Alvear, J. (2016). Estudio del estres laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca, cuenca 2015. Cuenca, Tesis para optar el titulo de magister en Seguridad e Higiene Industrial.
- Gimeno Lahoz, R. (2014). La presion Laboral tendenciosa: el mobbing desde la optica de un juez . En R. Gimeno Lahoz.
- Huamanchumo Alfaro, L. (2016). Estres Laboral y satisfaccion laboral en docentes de un institucion educativa nacional de Trujillo. Trujillo, Tesis para optar el titluo de liceciada en psicologia.
- Koontz. (1994). *Administración, una perspectiva global*. Mexico D.F.: MC Graw-Hill.
- Llique Ramirez, R., & Beya Gonzalez, E. (20 de Marzo de 2016). *Revista Derecho & Sociedad*. Obtenido de Revista Derecho & Sociedad:
- Luceño Moreno, L., Martin Garcia, J., & Rubio Valdehita, S. (2004). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *Universidad Complutense de Madrid*, 95-108.
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de frederick Herzberg. *Universidad EAFIT*, 80-86.

Obtenido de Universidad de Concepción.

Martin Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden.

*Universidad de Alcala*, 103-117.

Merin Reig, J., & Cano Vindel, A. (1995). El Estrés Laboral: Bases Teóricas y

Marco de Intervencion. *Ansiedad y Estrés*, 113-130.

Merino Tejedor, E. (2011). Teoria del ajuste laboral y orientacion vocacional.

*International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5, 529-535c.

Miranda, B. (julio de 2008). Estres Laboral en el personal del hospital. Caracas,

Venezuela.

Navarro Rodriguez, L. (septiembre de 2016). La satisfacción laboral y su relacion

con el estres laboral. *titulo*. tenefire, Trabajo Final de Grado en Relaciones Laborales por la Universidad de la Laguna.

Orgambídez Ramos, A., Pérez Moreno, P., & Borrego Alés, Y. (2015). Estrés de rol

y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 69-77.

Organizacion Mundial de la Salud. (Diciembre de 2013). *Organizacion Mundial de*

*la Salud*. Obtenido de

[https://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)

Ortiz Delgadillo, K. S. (12 de Noviembre de 2013). Satisfaccion laboral y deteccion

de factores motivacionales en empleados de una organizacion de la sociedad civil. Mexico, Montorrey, tesis para optar el grado de maestria .

Palma, S. (2005). Escala de Satisfaccion Laboral SL-SPC. En *Escala de Satisfaccion*

*Laboral SL-SPC*. Lima.

Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo. (2009). *Programa de las*

- Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de [http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity\\_Development\\_A\\_UNDP\\_Primer\\_Spanish.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf)
- Rincón Serrano, A. (2006). *El individuo en las organizaciones*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacion* . Mexico: Pearson Educacion.
- Rodriguez Jarabo, B. (1 de septiembre de 2016). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2c%20Beatriz.pdf>
- Ruiz Aguilar, I., & Vega Condor, K. (03 de octubre de 2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Lima, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (Marzo de 2015). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sanchez Castañeda, A. (2015). *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. University Press.
- Sanchez Sellero, M., & Cruz Gonzalez, M. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *Revista de Administracion de Empresas*, 537-547.
- Schmitt, B. (2004). *Managing corporate image and identity*. Long Range Planning. 82-92.

- Soifer, J. (2012). la presión de grupo.
- Suarez, A. (2013). Adaptacion de la escala de estres laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 y 35 años. *PsiqueMag vol. 2*, 33-50.
- Trejo, H. (2016). Ciencias Administrativas. *Ciencias Administrativas*.
- Universidad Catolica Boliviana San Pablo. (2007). El estrés Laboral como sintoma de una empresa. *Perspectivas*, 55-66.
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. barranquilla: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.
- Vizcarra Villanueva, J. C. (2013). Estres laboral y su relacion con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermeria en la micro red de salud cono sur. tacna, tacna, tesis para optar el grado de licenciado en enfermeria .
- Weber, M. (1920). *Modelo Burocratico de la Organizacion*. Munich.
- Zeballos Adriazola, F. (2017). La satisfaccion laboral y el estres laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociacion de empresarios y emprendedores del distrito de coronel gregorio albarracin. tacna, tacna, tesis para optar el titulo profesional.



## **APÉNDICE**

- Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	
¿Cuál es el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A 2018?	Determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A. 2018	El estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A. 2018	Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿Cómo influye el clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?	Determinar la influencia del clima organizacional estresante en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	El clima organizacional estresante influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	Clima Organizacional estresante	Significación de la tarea
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional burocrática y la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?	Determinar la relación entre la estructura organizacional burocrática en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	La Estructura Organizacional burocrática tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	Estructura Organizacional burocrática	Condiciones de trabajo
¿Cómo influyen los estilos de liderazgo autoritarios en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?	Determinar la influencia del líder autoritario en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	Los estilos de Liderazgo autoritarios influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	Estilos de liderazgo autoritarios	Reconocimiento personal
¿Qué relación existe entre la Ausencia de respaldo de grupo y la satisfacción laboral del personal de ElectroSur?	Determinar la relación entre la ausencia del respaldo de grupo y la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	La ausencia del respaldo de grupo tiene una relación negativa y significativa en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur.	Ausencia del respaldo de grupo	Beneficios económicos

- Instrumentos de investigación

**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS**

**LABORAL**

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el efecto que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de ELECTROSUR S.A., Tacna, 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

Edad: ( ) Sexo ( )

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>5</b>
<b>Frecuentemente</b>	4
<b>Algunas veces</b>	3
<b>Ocasionalmente</b>	2
<b>Nunca</b>	1

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Clima organizacional estresante						
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
4	La organización carece de dirección y objetivo.					
Estructura organizacional burocrática						

5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
8	La cadena de mando no se respeta.					
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
Estilos de liderazgo autoritarios						
12	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
13	Mi supervisor no me respeta.					
14	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
15	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
Ausencia del respaldo de grupo						
16	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
17	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
19	Mi equipo me presiona demasiado.					
20	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
21	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
22	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					

**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE:**

**SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el efecto que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de ELECTROSUR S.A., Tacna, 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

Edad: ( ) Sexo ( )

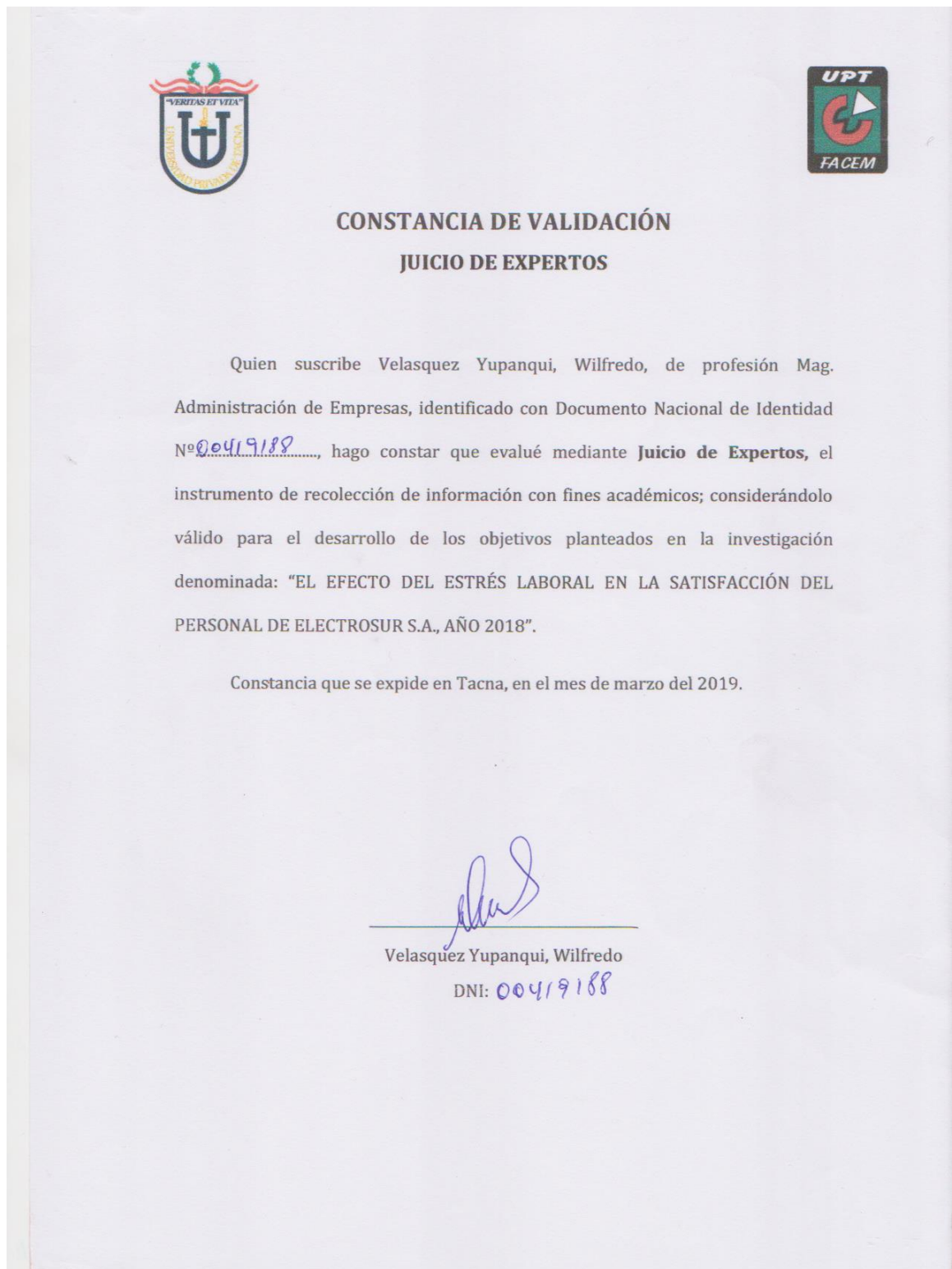
Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>5</b>
<b>De acuerdo</b>	4
<b>Indiferente</b>	3
<b>Desacuerdo</b>	2
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Significación de la tarea						
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Condiciones de trabajo						

7	El ambiente donde trabajo es confortable.					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
9	Me disgusta mi horario					
10	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
12	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
Reconocimiento personal y/o social						
13	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
14	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
15	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
16	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
17	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Beneficios Económicos						
18	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
19	Me siento mal con lo que gano					
20	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
21	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

- Juicio de experto





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe Riveros Valderrama, Pedro Lorenzo, de profesión Dr. Administración de Empresas, identificado con Documento Nacional de Identidad Nº.....00479170....., hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "EL EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ELECTROSUR S.A., AÑO 2018".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de marzo del 2019.

Riveros Valderrama, Pedro

DNI: 00479170