



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA
COOPERATIVA DE AHORRO DE CAJAMARCA”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autores:

Irving Adolfo Vigo Briceño

Rosa Judith Vigo Marin

Asesor:

Mg. Eduardo Alonso Farfán Cedrón

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

La actual investigación está dedicada a nuestras madres y padres los cuales siempre nos han brindado su apoyo incondicional en todo momento, para poder conseguir y lograr nuestros objetivos alcanzados, debido a que siempre han estado presentes en todo nuestro proceso de desarrollo profesional con su apoyo moral y psicológico.

AGRADECIMIENTO

Lo primero de todo, me gustaría agradecer a nuestro padre Dios por darnos salud, bienestar y sabiduría, por darnos fortaleza que nos ayuda a salir de cualquiera situación, por ser nuestro guía y protector en todo este camino que estamos recorriendo. Estamos profundamente agradecidos con nuestra familia por habernos brindado siempre su apoyo, ya que, sin ellos no habiéramos podido lograr nuestras metas trazadas, a nuestras madres por ser nuestro motor para salir adelante con todos los objetivos deseados en nuestra vida profesional. Así mismo, quisiera agradecer y hacer mención especial a nuestros docentes y Universidad por acceder a convertirnos y formarnos profesionales de futuro.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	16
CAPITULO III: RESULTADOS.....	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	27
REFERENCIAS:	32
ANEXOS:	36

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Niveles de estrés laboral.....	20
TABLA 2: Niveles de satisfacción laboral	21
TABLA 3: Prueba de normalidad del cuestionario de estrés laboral.....	22
TABLA 4: Prueba de normalidad de la escala de satisfacción laboral.....	22
TABLA 5: Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral.....	23
TABLA 6: Relación entre Dimensiones.....	23
TABLA 7: Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral según Sexo.....	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de una cooperativa de ahorro. La metodología, tiene un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y de diseño no experimental Transversal. Como instrumentos se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la escala de satisfacción laboral elaborado por Carrillo. Los resultados fueron que existe una correlación negativa de -0.323 entre estrés y satisfacción laboral con un nivel de significancia de 0.001, se identificó que no hay colaboradores con un nivel muy alto de estrés; sin embargo 5% de los evaluados presenta un nivel alto de estrés laboral y en satisfacción laboral se identificó que el 40% de los colaboradores presenta un nivel insatisfecho, por otro lado la relación que existe entre las dimensiones es negativa; al igual que el tipo de relación que existe entre el estrés y satisfacción laboral según sexo, además se evidenció que el sexo no influye en los resultados. Concluyendo que hay una relación negativa entre ambas variables.

Palabra clave: Estrés, satisfacción laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas de salud mental del mundo y que es un factor que contribuye al desarrollo de numerosas enfermedades (llamado el "mal del tiempo"), es el "estrés laboral". Afecta al individuo quien tiene que adaptarse constantemente a los cambios de su entorno. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) estima que el 85% del personal a nivel mundial presentan síntomas de estrés asociados a las condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de la población desarrolla algunos de los trastornos relacionados con el estrés. Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019) reconoció que las circunstancias del trabajo nunca se habían relacionado con su componente psicológico, apareciendo el estrés como una de las principales causas de incapacidad de los trabajadores y un factor de riesgo de enfermedad. En la actualidad, el estrés se ha convertido en un fenómeno bien conocido y socialmente aceptado, que suele asociarse al trabajo y a las actividades laborales. Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) está preocupada por el aumento mundial del estrés laboral, señalando que se ha convertido en el segundo problema de salud pública de la organización, siendo el estrés laboral uno de los mayores retos a los que se enfrentan gobiernos, empleados y sindicatos de todo el mundo. La satisfacción en el trabajo es un fuerte predictor de la retención y la aceptación institucional, aumenta la calidad de vida de los empleados tanto dentro como fuera de la oficina, y tiene un efecto beneficioso en el entorno social y familiar. Además, hay pruebas de que un trabajador insatisfecho tiene más probabilidades de sufrir una serie de problemas de salud, como dolores de cabeza, estrés físico y emocional, que pueden acabar provocando la muerte (Saavedra y Delgado, 2020).

El estrés laboral puede afectar a cualquier persona, independientemente de su situación económica o profesional, y puede manifestarse en cualquier lugar y en organizaciones de cualquier tamaño. Además, afecta a la salud y la seguridad de las personas, organizaciones y de la economía de esta, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral (Pérez 2011). También, hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo; por lo cual es fundamental atender la satisfacción laboral en una organización, pues debemos ser conscientes y evitar poner en riesgo nuestra salud (Armenta, 2016).

Además en un estudio realizado en Perú por Lizama (2020) señala que de 2050 trabajadores encuestados el 70% sufre de estrés laboral; por la incertidumbre laboral, ya que no saben si continuaran en sus trabajos, a causa de la pandemia a incrementado el número de trabajadores que presentan este mal. También en un estudio realizado en Perú por Suárez (2019) de los encuestados el 44.5% presentan estrés laboral, concluyendo que si no se brinda las estrategias necesarias, perjudicaría no solo al trabajar si no también a la organización, por ello se realiza el tema, ya que se encontró problemas en esta población donde se trabaja.

Frente a la realidad presentada se formula las siguientes preguntas de investigación ¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?, y a nivel específico se plantea las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?; ¿Cuál es la relación que

existe entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?, ¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral de acuerdo con el sexo de los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?.

Por lo tanto, ante esta formulación se ha planteado como objetivo general, determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca. Los objetivos específicos: determinar el nivel de estrés en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca, determinar el nivel de satisfacción laboral, describir la relación entre las dimensiones del estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral y describir la relación entre estrés y satisfacción laboral de acuerdo al sexo de los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca.

Adicionalmente se plantea como hipótesis general: existe una relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca, siendo la hipótesis nula no existe una relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca.

Por lo que, dentro de un contexto internacional, se presentan investigaciones realizadas sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral en entidades financieras. La investigación realizada por Rincón (2017) en Colombia, buscó conocer las causas y consecuencias del estrés laboral en las instituciones financieras. Al mismo tiempo, trabajó con el 38 % de la población trabajadora de Colombia, lo que reveló que los empleados de las diferentes instituciones financieras están expuestos al 100% al estrés laboral, como resultado de la tensión generada en el colaborador por la adaptación al contexto, al entorno y a la situación laboral encontró que trabajar en las entidades financieras exige

una adaptación ya que es un ambiente de alta presión, y si el colaborador no se adapta, se puede generar estrés laboral en el trabajo.

Por otro lado, Ávila y Bendek (2018) realizaron un estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los empleados del Banco de Bogotá-Colombia a través de un análisis descriptivo mixto, que dio como resultado la formulación de estrategias administrativas innovadoras en el sector financiero que estaban directamente relacionadas con el objetivo del estudio. Además, se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral que arrojó resultados que indicaron que el 21% de los trabajadores se encuentran muy insatisfechos, el 43% algo insatisfecho, el 21% algo satisfecho y el 14% muy satisfechos. Concluyeron que la satisfacción laboral existente en los trabajadores es de un nivel alto.

Jiménez y Ordoñez (2019) en Ecuador; realizaron un estudio que tuvo como objetivo principal identificar la incidencia de estrés laboral en los colaboradores de instituciones financieras; la muestra estuvo conformada por 376 trabajadores, la metodología de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental transversal; se aplicó el cuestionario de estrés laboral obteniendo como resultados que el 15% presentan estrés, el 59% están en riesgo de adquirir estrés y el 20% no sufren estrés laboral. Concluyendo que en las instituciones financieras se deben ejecutar para minimizar las situaciones y factores estresantes.

Santizo (2014) en Quetzaltenango; realizó una investigación sobre estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, como objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de las instituciones bancarias; la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores; el diseño fue descriptivo, utilizaron el instrumento la prueba psicométrica A.E., obteniendo como resultados que los trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral; concluyendo que el estrés laboral

en los trabajadores bancarios provoca efectos perjudiciales tanto físicos como psicológicos.

Por otro lado, a nivel nacional Núñez (2019) realizó una investigación la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán-agencia Chiclayo, hubo una muestra de 30 trabajadores de diferentes áreas de la Cooperativa, la metodología de investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental-transversal, así mismo, se aplicó el cuestionario “Encuesta de Satisfacción Laboral”, en donde, se demostró que existe una correlación significativa entre la variable satisfacción y la gran mayoría de sus dimensiones, además, por los factores sociodemográficos, como fue el estado civil, existe diferencia de medidas. Para finalizar, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán es medio.

Por otro lado, Turpo y Vilca (2019) en Juliaca; realizaron una investigación, teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco, la metodología tuvo un diseño no experimental, de nivel correlacional, además, se aplicó el cuestionario de estrés laboral para medir la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral, concluyendo, que existe una correlación negativa moderada de un $-0,561$ entre la variable estrés y la variable satisfacción laboral. Así mismo, con respecto a la correlación del estudio entre el estrés a nivel del entorno con la variable satisfacción laboral, se obtuvo como resultado una significancia de correlación negativa más alta al nivel de significancia de un $0,05$. Es decir, la variable estrés y satisfacción laboral están correlacionadas negativamente en los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019.

Aguilar (2018), en Huacho y Huaral; realizó una investigación, que tuvo como objetivo establecer de qué manera el estrés laboral influye en la satisfacción laboral del

personal del Banco Interbank, en donde, el tipo de investigación fue de tipo aplicada-correlacional causal, de nivel exploratorio, con un diseño No experimental y de enfoque mixta, una muestra de 35 trabajadores, finalmente, se obtuvo como resultados que el estrés laboral está presente en un 45,7%, y la satisfacción laboral está presente en un 57,1%. Pues, el personal menciona que el jefe no establece metas realistas, tampoco reconoce un buen desempeño laboral, además, de no recibir premios por los objetivos alcanzados, por otro lado, el 91,4% del personal señaló que no cuenta con los factores económicos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente, el 62,9% mencionó que no se brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente, el 85,7% mencionó que no comparte las mismas necesidades laborales que sus compañeros de trabajo, finalmente, concluyó que la variable estrés laboral influye significativamente en la variable satisfacción laboral del personal del Banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral.

A nivel local, Gonzales (2020) realizó un estudio sobre el estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca; utilizó un diseño de investigación aplicada no experimental – Descriptiva Transversal, el método que se utilizó es Deductivo - Inductivo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a una muestra de 54 colaboradores de las Microfinancieras de Cajamarca; teniendo como objetivo determinar si el Estrés Laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral. Obteniendo como resultado que el Estrés Laboral influye directa y significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores; asimismo el 68% de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral y el 52% se encuentran satisfechos en sus labores. Concluyendo que el estrés laboral influye directa y significativamente en la Satisfacción laboral.

Por tanto, el estrés es una situación dinámica en la que un sujeto se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como inseguro y significativo (Robbinz y Gudge 2009). Así mismo, Scardulla (2007) afirma que el estrés laboral es una situación en la que una persona experimenta una tensión corporal y psicológica a causa de un desequilibrio entre las exigencias que las empresas imponen a sus empleados y los recursos que las personas tienen para intervenir. También, se considera que el estrés es un problema que crece a un ritmo exponencial. Por ejemplo, se puede considerar estresados a los trabajadores que expresan su preocupación por el exceso de trabajo y por tener que trabajar más horas por miedo a perder su empleo. Así mismo, Córdoba (2017) indica que las Instituciones Financieras en la actualidad avanzan significativamente, gracias a la globalización y los cambios económicos que se han venido presentando, por eso, están enfocadas al 100% en la productividad y rentabilidad de su negocio, dejando de lado la importancia del recurso humano, este descuido ha generado mayor grado de estrés laboral entre los colaboradores de las entidades financieras.

Por otro lado, Robbins (2009) define a la satisfacción en el trabajo como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo; esta actitud se forma a través de las creencias y valores sobre su actividades laborales; es el grado de conformidad y es un punto crítico dentro de una organización, que debe tenerse en cuenta porque permite a la organización entender cómo se siente el colaborador mientras realiza su trabajo. Así pues, la satisfacción en el trabajo es un pilar de la calidad de la vida laboral y repercute en todas las funciones de la persona. Así mismo, la satisfacción laboral es una actitud en general de un colaborador dirigida al puesto de trabajo que tiene, pues, entre los distintos puestos de trabajo se necesita que el colaborador tenga interacción con los demás colaboradores ya sean iguales, superiores o subordinados, pues, se espera que cumplan con las políticas

y reglas de la organización, comprobando así que el colaborador se siente insatisfecho o satisfecho con su puesto de trabajo (Jiménez, 2007). Finalmente, Cabrera (2019) menciona que la satisfacción laboral en las instituciones financieras depende en gran medida de las condiciones de trabajo proporcionadas por el empleador al empleado; si bien es difícil afirmar sin más que las empresas mantienen entornos de trabajo que promueven la satisfacción laboral, es posible conocer la percepción y la perspectiva de los empleados del sector financiero con respecto a su entorno laboral.

Así mismo, las teorías de satisfacción laboral hace referencia a las necesidades u objetivos que conducen o limitan la satisfacción laboral, mientras que las teorías de proceso se centra en realizar un análisis explicativo de los procesos que promueven, dirigen y mantienen la actitud de satisfacción laboral sin preocuparse tanto de explicar cuáles sean las variables concretas que determina dicha conducta (Navarro 2016).

Por otro lado, la teoría del estrés laboral denominado modelo demandas-control (Karasek, 1979), establece que el estrés aparece cuando las demandas de trabajo son altas y a la vez la capacidad de control de esta es baja. Por lo tanto, la fuente de estrés se localiza en el desajuste entre las demandas y el control.

En relación entre las variables de estudio, Chiang, Canto, Papale y Oswald (2020) indican que el estrés tiene un efecto negativo en la salud como el cansancio excesivo, depresión, irregularidades del ciclo menstrual, insomnio, debilita el sistema inmune y perjudica la satisfacción laboral de sus empleados, pues, existe una amplia evidencia para decir que los factores de estrés en el entorno laboral pueden conducir a disfunción psicológica, que posteriormente dan lugar a efectos adversos en los colaboradores como la disminución de la satisfacción laboral.

Sánchez (2014) refieren que en el sector bancario existen diferentes causas que incrementan el estrés laboral, como el aumento de la competencia, la rotación de turnos, la atención a algunos clientes que son cada vez más exigentes, concluyendo que estas causas se agrupan en dos factores que con los conflictos y la ambigüedad de roles.

Así mismo Rincón (2017) señala que una de las situaciones que conlleva a generar estrés laboral en las entidades financieras es el trabajo repetitivo y monótono; teniendo un componente físico importante; ya que mantienen mucho tiempo la misma posición, siendo ágiles y rápidos; al igual que la presión económica y el cumplimiento de metas hace que la presión aumente.

Quiranza (2021) señala que el estrés laboral, tiene mayor impacto con el acontecimiento del COVID-19, por las nuevas formas de trabajo, es decir el trabajo virtual, manejo de nuevas tecnologías, reducción de salarios, mostrándose mayor afectación de los trabajadores de servicios críticos, considerados como trabajadores de primera línea.

Finalmente, el presente estudio se justifica desde un nivel teórico, ya que va a permitir actualizar los conocimientos acerca de las variables de estudio mediante los resultados obtenidos, también desde un nivel de relevancia social; por lo que servirá de referencia para las empresas y organizaciones de nuestra ciudad; con el fin de que conozcan sobre la importancia de tomar medidas ante el estrés y la satisfacción laboral dentro de una organización, puesto que si no se brinda la atención debida podría generar daños en la salud que puede terminar en el deceso del ser humano; en un nivel metodológico ayudará como antecedente para las futuras investigaciones que se realizarán en la ciudad de Cajamarca como en el país y por último en un nivel práctico ya que será de utilidad para los trabajadores de la cooperativa de ahorro; por lo que se basarán

en los resultados obtenidos para planificar estrategias de prevención sobre el estrés laboral, y buscar estrategias para incrementar la satisfacción laboral en sus colaboradores.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance correlacional, pues, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que los estudios cuantitativos que miden el grado de relación que presentan dos o más variables (cuantifican relaciones) es decir, que se busca medir el nivel de relación que existe entre la variable estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro.

Además, se escogió un diseño de investigación no experimental Transversal, puesto que, no se manipularán las variables, pues los sujetos serán observados en su ambiente natural y se recolectarán todos los datos en un solo momento. Así mismo Sampieri, Fernández y Baptista (2014) mencionan, que el diseño de investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente a las variables, ya que, son estudios en las que no se ven de forma intencional a las variables independientes, para ver su efecto en otras variables, además, el diseño transversal, es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, el cual tiene como propósito describir las variables y su incidencia de interrelación en el momento dado.

Así mismo, se trabajó con un muestreo no probabilístico y por conveniencia, la muestra está conformada por 20 colaboradores de una cooperativa de ahorro. Este grupo es el total de trabajadores de esta institución, lo que implica que la investigación estuvo conformada por una población muestral, donde 07 participantes eran mujeres y 13 eran varones, los cuales, están entre las edades de 25 a 65 años; por otro lado, están distribuidos de la siguiente manera: 3 mujeres cumplen funciones de cajeras, se cuenta con 1 jefe de negocios y operaciones, 1 asistentes de operaciones, 1 administrador y 14 analistas, el

50% del personal ya tiene más de 2 años trabajando en la cooperativa, el otro 50% tiene menos de un año de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro.

Además, se empleará la técnica de cuestionario, la cual permitirá hacer la recolección de datos de las dos variables que se está investigando. Puesto que, Hurtado (2000) menciona que el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática específica, para obtener mejor información sobre el tema de investigación.

Para medir la variable de estrés, se usó el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. Fue aplicado en Perú por Ángela Suárez en el año 2013, la muestra estuvo conformada por 197 asesores telefónicos de un Contact Center en Lima; la confiabilidad del instrumento lo obtuvieron con el estadístico Alfa de Cronbach y tuvo como resultado un 0.9218 y la validez se evaluó por cinco jueces expertos logrando un puntaje de 0.50. El Cuestionario consta de 25 ítems, los cuales ayudarán a valorar los estresores laborales que están enfocados en diversos aspectos. Además, para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia es una fuente actual de estrés, según la escala presentada de: nunca (1), rara veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Por lo tanto, las respuestas de cada ítem presentado se une a diferentes grupos de estresores laborales, de tal manera, el cuestionario permite identificar y evaluar 7 factores diferentes, tales como: los ítems 1, 10, 11 y 20 hacen referencia a la cuantificación del Clima Organizacional, los ítems 2, 12, 16 y 24 hacen referencia a la cuantificación de la Estructura Organizacional, los ítems 3, 15 y 22 hacen referencia a la cuantificación del Territorio Organizacional, los ítems 4, 14 y 25 hacen referencia a la cuantificación de la Tecnología, los ítems 5, 6, 13 y 17 hacen referencia a la cuantificación a la Influencia de Líder, los ítems 7, 9, 18 y 21 hacen referencia a la cuantificación de la Falta de Cohesión y los ítems 8, 19 y 23 hacen referencia a la cuantificación del Respaldo del Grupo. La interpretación con respecto a

los niveles de Estrés Laboral, se determinará la sumatoria de cada ítem propuesto de cuestionario, por lo que, cada valor total indicará el nivel de Estrés. Por consiguiente el cuestionario tendrá la siguiente calificación general, un nivel de Estrés Bajo con puntaje alcanzado menor a 90, un nivel de Estrés Intermedio con puntaje alcanzado de 91 a 117 y un nivel de Estrés Alto con puntaje alcanzado de 118-153. Finalmente se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.815, del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, por lo que según Oviedo y Campo (2005) presenta una buena confiabilidad; pues es un número adecuado para considerar aplicar en muestras similares a la del presente proyecto.

Así mismo, para medir la variable satisfacción laboral se usó la escala de satisfacción laboral elaborado por Carrillo en 1999 y la escala fue aplicada en Perú, estimando la validez de constructo y la validez concurrente del cuestionario, ya que, obtuvo una correlación con un puntaje total de la Escala SLSPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota, llegando a tener una validez de 0.05. Así mismo, la confiabilidad presentada con un coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad la cual es de 0.79. La finalidad de la creación del cuestionario es medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores los cuales son: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas; el cual consta de 36 ítems asociada a estos 7 factores, según la escala presentada de: total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). Por lo tanto, este cuestionario permitirá valorar la Satisfacción laboral de forma grupal en 7 factores, tales como: los ítems 1, 13, 21, 28 y 32 hacen referencia a la cuantificación de las Condiciones Físicas y/o Materiales, los ítems 2, 7, 9, 14 y 22 hacen referencia a la cuantificación a los Beneficios Laborales y/o

Remuneraciones, los ítems 8, 15, 17, 23 y 33 hacen referencia a la cuantificación de las Políticas Administrativas, los ítems 3, 9, 16 y 24 hacen referencia a la cuantificación de las Relaciones Sociales, los ítems 4, 10, 18, 25, 29 y 34 hacen referencia a la cuantificación del Desarrollo Personal, los ítems 5, 11, 19, 26, 30 y 35 hacen referencia a la cuantificación al Desempeño de Tareas y los ítems 6, 12, 20, 27, 31 y 36 hacen referencia a la cuantificación de la Relación con la Autoridad. Cabe resaltar que cada ítem indicará un grado de insatisfacción o satisfacción en el colaborador, correspondiendo a diversos aspectos dentro de su trabajo, finalizando así, que cada instrumento resulta de gran apoyo para la identificación de los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores. Finalmente, para la suma de puntuaciones tener en cuenta los siguientes ítems negativos (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31 y 33) los cuales se considerarán con una puntuación de forma inversa, llegando así, a puntajes que puedan alcanzar entre 36 y 180, un nivel Bajo de satisfacción con puntaje alcanzado menor a 90, un nivel de satisfacción Intermedio con puntaje alcanzado de 91 a 120 y un nivel de Satisfacción Alto con puntaje alcanzado de 121-180. Se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,923 de la escala de satisfacción laboral, es decir según Oviedo y Campo (2005) presenta una buena confiabilidad; pues es un número adecuado para considerar aplicar en muestras similares a la del presente proyecto.

Los cuestionarios se aplicaron a través de la herramienta virtual denominada “Google Forms”, donde estuvo incluido el consentimiento informado, el cual dio a conocer el motivo de nuestra investigación, simultáneamente se presentaron las preguntas de cada cuestionario, cabe mencionar que dichos formularios fueron aplicados de manera anónima para obtener resultados más certeros. Cada cuestionario ha sido enviado mediante dos links para que cada uno de los colaboradores puedan ingresar desde cualquier dispositivo móvil. Después, de que los colaboradores han respondido los

cuestionarios, se realizó una base de datos donde se analizó de manera adecuada y cuidadosa la correlación entre el estrés y satisfacción laboral.

Finalmente, tomando en cuenta los principios bioéticos establecidos en el manual de la American Psychological Association(2010), en la presente investigación se consideró 2 principios las cuales son; Beneficencia y no maleficencia; por lo que la investigación tiene como objetivo ayudar a la obtención de información para generar situaciones positivas en beneficio de los trabajadores y por último el principio del respeto de los derechos y la dignidad de las personas; se respetará el derecho de la privacidad de los participantes.

CAPITULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al aplicar los cuestionarios a los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro.

Tabla 1:

Niveles de estrés laboral

Estrés laboral		
	F	%
Muy alto	0	0
Alto	1	5
Medio	3	15
Bajo	16	80
Total	20	100

Nota:Elaboración propia

En la tabla 1 se da respuesta a la pregunta ¿cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?, por lo que se cumple con el objetivo propuesto de determinar el nivel de estrés en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y de Cajamarca, dando como resultado que no hay colaboradores con un nivel muy alto de estrés; sin embargo 5% de los evaluados presenta un nivel alto

de estrés laboral, el 15% muestra un nivel medio y el 80% de los colaboradores presenta un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 2:

Niveles satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
	F	%
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	2	10
Promedio	10	50
Insatisfecho	8	40
Muy Insatisfecho	0	0
Total	20	100

Nota:Elaboración propia

En la tabla 2 se da respuesta a la pregunta ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca?, por lo que se cumple con el objetivo propuesto de determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y de Cajamarca, dando como resultado que no hay colaboradores con un nivel muy satisfecho; sin embargo 10% de los evaluados presenta un nivel satisfecho, el 50% muestra un nivel promedio, el 40% de los colaboradores presenta un nivel insatisfecho y ningún colaborador está en un nivel muy insatisfecho.

Dado que el tamaño de la población es inferior o igual a 50 individuos, se empleará el coeficiente de Shapiro-Wilk para realizar la prueba de normalidad. De este modo, se determinó el valor "p" a través de la significación, y con él, el tipo de coeficiente a aplicar para calcular las correlaciones. (Ver Tabla 3) (Ver Tabla 4):

Tabla 3:

Prueba de normalidad del cuestionario de estrés laboral

Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,929	20	,151
Estructura Organizacional	,908	20	,059
Territorio Organizacional	,750	20	,000
Tecnología	,932	20	,166
Influencia de Líder	,922	20	,106
Falta de cohesión	,874	20	,014
Respaldo de Grupo	,912	20	,070

Nota:Elaboración propia

Tabla 4:

Prueba de normalidad de la escala de satisfacción laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Condición Física	,966	20	,677
Beneficios Laborales	,898	20	,037
Políticas Administrativas	,938	20	,223
Relaciones Sociales	,959	20	,526
Desarrollo personal	,951	20	,387
Desempeño de Tareas	,942	20	,264
Relación con Autoridad	,929	20	,147

Nota:Elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson se utilizó para estimar las correlaciones necesarias para la investigación a partir del valor "p" determinado en la prueba de normalidad, que es superior a 0,5.

Tabla 5

Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral

Correlaciones

		Estrés laboral	Satisfacción laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,323**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,323**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5 se da respuesta a la pregunta ¿cuál es el tipo de relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro de Cajamarca?, por lo que se cumple con el objetivo propuesto de determinar la correlación entre estrés y satisfacción laboral centrados en el problema, siendo el índice de correlación de -0.323, con un nivel de significancia de 0.001 esto indica que existe correlación negativa entre ambas variables; es decir, mientras el estrés laboral se incrementa la satisfacción laboral disminuye y viceversa.

Tabla 6

Relación entre dimensiones

Variable A/B	Condición Física	Beneficio s Laborale s	Políticas Administ rativas	Relacion es Sociales	Desarroll o personal	Desempe ño de Tareas	Relación con Autoridad	
Clima Organiza cional	Pearson 's r p-value	-0.198 0.403	-0.447 0.048	-0.242 0.304	-0.299 0.2	-0.139 0.559	-0.354 0.126	-0.47 0.036
Estructur a Organiza cional	Pearson 's r p-value	-0.143 0.546	-0.452 0.045	-0.232 0.325	-0.177 0.455	-0.145 0.542	-0.239 0.311	-0.152 0.522
Territorio Organiza	Pearson 's r	-0.146	-0.099	-0.026	-0.069	-0.175	-0.246	-0.152

cional	p-value	0.54	0.677	0.912	0.772	0.46	0.296	0.522
Tecnología	Pearson's r	-0.089	-0.331	-0.106	-0.111	-0.223	-0.282	-0.111
	p-value	0.71	0.154	0.657	0.642	0.344	0.228	0.641
Influencia de Líder	Pearson's r	0.141	0.022	0.039	0.022	-0.049	-0.072	0.101
	p-value	0.554	0.926	0.872	0.925	0.837	0.761	0.67
Falta de cohesión	Pearson's r	-0.164	-0.438	-0.247	-0.241	-0.165	-0.152	-0.238
	p-value	0.49	0.053	0.294	0.306	0.486	0.521	0.313
Respaldo de Grupo	Pearson's r	-0.084	-0.306	-0.171	-0.228	-0.137	-0.258	-0.127
	p-value	-0.127	0.189	0.472	0.334	0.564	0.271	0.594

Nota:Elaboración propia

En la tabla 5 se da respuesta a la pregunta ¿cuál es el tipo de relación que existe entre las dimensiones de estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro de Cajamarca?, por lo que se cumple con el objetivo propuesto de identificar la correlación entre las dimensiones de estrés y satisfacción laboral, siendo el índice de correlación de la primera dimensión de la variable de estrés, “Clima Organizacional” con las dimensiones de satisfacción laboral, en la cual se observa que la dimensión más próxima es “Condición física” Con un -0.198 y un nivel de significancia de 0.403, también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Relación con Autoridad “con un -0.47, y un nivel de significancia de 0.036, lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

En segundo lugar, se observa a la dimensión de la variable estrés “estructura organizacional” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión más próxima es “Beneficios laborales” Con un -0.452 y un nivel de significancia de 0.045, también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Condición física “con un -0.153, y un nivel de significancia de 0.546, lo cual

indica que existe una correlación inversa negativa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

En tercer lugar, se observa a la dimensión de la variable estrés “territorio organizacional” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión más próxima es “Desempeño de tareas” Con un -0.246 y un nivel de significancia de 0.296 , también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Políticas Administrativas” con un -0.026 , y un nivel de significancia de 0.912 , lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

En cuarto lugar, se observa dimensión de la variable estrés “Tecnología” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión más próxima es “Beneficios laborales” Con un -0.331 y un nivel de significancia de 0.154 , también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Condición Física” con un -0.089 , y un nivel de significancia de 0.71 , lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

En quinto lugar, tenemos a la dimensión de la variable estrés “Influencia de líder” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión más próxima es “Condición física” Con un -0.141 y un nivel de significancia de 0.554 , también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Relaciones sociales” con un -0.022 , y un nivel de significancia de 0.925 , lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

En sexto lugar, tenemos a la dimensión de la variable estrés tenemos a “Falta de cohesión” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la

dimensión más próxima es “Beneficios Laborales” con un -0.403 y un nivel de significancia de 0.053 , también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Desempeño de Tareas” con un -0.152 , y un nivel de significancia de 0.521 , lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

Finalmente, tenemos a la séptima dimensión de la variable estrés tenemos a “Respaldo de grupo” en correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión más próxima es “Beneficios Laborales” Con un -0.306 y un nivel de significancia de 0.189 , también se observa la correlación con la dimensión más distante, la cual es “Condición Física” con un -0.084 , y un nivel de significancia de 0.725 , lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir, mientras una variable se eleva la otra disminuye en los colaboradores.

Tabla 7

Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral Según Sexo

		Correlaciones	
		Hombres	Mujeres
Hombres	Correlación de Pearson	1	$-,583^{**}$
	Sig. (bilateral)		,000
Mujeres	Correlación de Pearson	$-,583^{**}$	1
	Sig. (bilateral)	,000	

Nota:Elaboración propia

En la tabla 7 se da respuesta a la pregunta ¿cuál es el tipo de relación entre el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro de Cajamarca, según sexo?, por lo que se cumple con el objetivo propuesto de identificar la correlación entre el estrés y satisfacción laboral según sexo, siendo el índice de correlación en hombres de -0.583 , y en mujeres con -0.583 , esto significa, que existe

correlación negativa entre ambas variables según sexo, es decir, mientras una variable aumenta la otra disminuye. Además, logra observar en la tabla que no hay diferencia entre hombres y mujeres, pues, en ambos casos de da correlación negativa.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019) en los últimos años el estrés como componente psicológico es una de las principales fuentes de incapacidad y un factor de riesgos de distintas enfermedades en colaboradores de distintas organizaciones. Por ello, la presente investigación busca generar conocimientos sobre la temática que hoy en día aqueja a muchos colaboradores y que estos a su vez pasan desapercibidos dentro de las organizaciones, pues, se busca determinar el tipo de relación existente entre el estrés y satisfacción laboral en los Colaboradores de una cooperativa de ahorro de Cajamarca, cabe resaltar que esta investigación ha sido desarrollada en un contexto virtual, ya que en el año 2020 aún continuaba y sigue continuando la pandemia covid - 19.

De los resultados obtenidos, la correlación entre estrés y satisfacción laboral es de -0.323 con un nivel de significancia de 0.001, lo cual indica la existencia de correlación negativa entre ambas variables; pues mientras que una variable se eleva la otra disminuye, ante ello tenemos resultados similares encontrados en la investigación de Turpo y Vilca (2019), quien indicó en su estudio que existe una correlación negativa moderada de un -0,561 entre la variable estrés y la variable satisfacción laboral, es por ello, que existe correlación inversamente proporcional entre las dos variables. Es decir, si existe relación entre ambas variables. Así mismo, Aguilar (2018) concluye en su investigación que la variable estrés laboral influye significativamente en la variable satisfacción laboral del personal, por lo tanto, ambas variables están correlacionadas.

Por otro lado en los niveles de estrés laboral se obtuvo como resultado que no hay colaboradores con un nivel muy alto de estrés; sin embargo 5% de los evaluados presenta un nivel alto de estrés laboral, el 15% muestra un nivel medio y el 80% de los colaboradores presentan un nivel bajo. Los resultados se asemejan con los hallazgos de Gonzales (2020) quién obtuvo como resultado que 68% de los trabajadores de una microfinanciera se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral.

Los resultados que se obtuvieron podría ser porque en las entidades bancarias existen muchas causas que estarían generando estrés laboral en los colaboradores; como señalan Tubre y Collins (2000) que en el sector bancario existen diferentes causas que incrementan el estrés laboral, como el aumento de la competencia, la rotación de turnos, la atención a algunos clientes que son cada vez más exigentes. Al igual que Rincón (2017) señala que una de las situaciones que conlleva a generar estrés laboral en las entidades financieras es el trabajo retairativo y monótono; teniendo un componente físico importante; ya que mantienen mucho tiempo la misma posición, teniendo que ser ágiles y rápidos; al igual que la presión económica y el cumplimiento de metas hace que la tensión aumente.

En los niveles de satisfacción laboral el resultado mostró que no hay colaboradores con un nivel muy satisfecho; sin embargo 10% de los evaluados presenta un nivel satisfecho, el 50% muestra un nivel promedio, el 40% de los colaboradores presenta un nivel insatisfecho y ningún colaborador está en un nivel muy insatisfecho. Concuerta con los resultados obtenidos de Ávila y Bendek (2018) donde 21% de los trabajadores se encuentran muy insatisfechos, el 43% algo insatisfecho, el 21% algo satisfecho y el 14% muy satisfechos.

Después, se identificó el tipo de relación que existe entre las dimensiones del estrés y satisfacción laboral, en las cuales se evidencia la existencia de una correlación

negativa entre las dimensiones de estrés y satisfacción laboral. Finalmente, se logró determinar el tipo de relación que existe entre el estrés y satisfacción laboral según sexo con un -0.583 en hombres y -0.583 en mujeres lo cual indica que existe correlación negativa entre ambas variables y que no influye el sexo (hombre o mujer), pues los resultados son casi similares, si hay una diferencia es por la cantidad de colaboradores en el estudio realizado, es decir la mayoría son hombres. Estos resultados son similares con Núñez (2019) indicó en su investigación que una relación muy significativa entre la relación entre las dimensiones de satisfacción, entonces podemos decir que existe relación negativa entre las dimensiones de la variable estrés y satisfacción laboral.

Los resultados de correlación negativa entre la variable estrés y satisfacción laboral, se debe a que el estrés tiene un efecto negativo en la salud y la satisfacción laboral de los colaboradores, los factores de estrés en el entorno laboral pueden conducir a disfunciones psicológicas, que posteriormente dan lugar a efectos adversos en los colaboradores como la disminución de la satisfacción laboral, es decir, mientras el estrés laboral es elevado; la satisfacción laboral es baja y viceversa (Chiang et al., 2020). Sin embargo, es importante mencionar que los resultados obtenidos, puede explicarse con lo que señaló Quiranza (2021) que debido a la influencia del Covid -19 y el trabajo virtual, que cambió totalmente el ritmo de vida de los colaboradores al que estaban acostumbrados, además, de la incertidumbre de no saber si continuaran en su puesto de trabajo o no.

Por otro lado, la evidencia teórica también indica que la satisfacción laboral hace referencia a las condiciones físicas y psicosociales del trabajo, mientras que cuando hacen mención a las necesidades de motivación, se refieren al contenido y tipo de trabajo (Guedez 2013). Así mismo, Karasek, (1979) en lo referente al estrés laboral, indica que las exigencias laborales, desarrollan el control del trabajador sobre sus situaciones

laborales e incrementan altos niveles de estrés, es decir, si un colaborador está expuesto; no tienen las condiciones necesarias en su puesto de trabajo va a generar altos niveles de estrés y bajos niveles de satisfacción laboral, o viceversa, entonces, es importante considerar las condiciones físicas, psicosociales y exigencias laborales en el trabajo.

Esta investigación aporta importantes resultados que deben ser tomado en cuenta para poder analizarla y a raíz de ello realizar actividades de promoción y prevención del estrés en beneficio de todos los actores involucrados en la cooperativa.

Se recomienda a la empresa, crear programas de prevención contra el estrés, contar con un área específica para poder realizar evaluaciones el nivel de satisfacción de los colaboradores y a raíz de ello realizar programas de mejora continua. Ya que, se debe tener en cuenta que cuando un colaborador empieza a presentar estrés laboral, su satisfacción dentro del trabajo disminuirá y viceversa. Pues, sus capacidades estarán reducidas para el logro y cumplimiento de sus actividades laborales, además, no podrá cumplir adecuadamente las funciones propuestas por la empresa y le será complicado incorporarse de la mejor manera posible dentro de su entorno laboral, mientras un colaborador se sienta satisfecho; el estrés laboral disminuirá y el será capaz de tener un mejor desenvolvimiento en el cumplimiento de sus funciones.

Como limitaciones encontradas en el proceso de elaboración del presente proyecto es la pandemia covid -19, pues, esto limita en la aplicación cuestionarios, también, el tiempo para realizar los cuestionarios, puesto que muchos de los colaboradores no contaban con el tiempo suficiente para realizarlos.

4.2. Conclusiones:

Después de realizar el análisis de los resultados de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones.

- Se determinó que existe una relación negativa entre estrés y satisfacción laboral

en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de la ciudad de Cajamarca 2020.

- Se identificó que no hay colaboradores con un nivel muy alto de estrés; sin embargo 5% de los evaluados presenta un nivel alto de estrés laboral
- Del mismo modo en satisfacción laboral se identificó que el 40% de los colaboradores presenta un nivel insatisfecho y ningún colaborador está en un nivel muy insatisfecho.
- Se logró identificar que el tipo de relación que existe entre las dimensiones del estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro de la ciudad de Cajamarca 2020, es negativa, pues ambas están relacionadas estrictamente, es decir mientras una aumenta la otra disminuye.
- Se logró identificar que el tipo de relación que existe entre el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro de la ciudad de Cajamarca 2020, según sexo es negativa, además se evidenció que el sexo no influye en los resultados.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2018). *Estrés laboral y Satisfacción laboral del personal del banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral, 2018*. [Tesis de título profesional]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2674>
- American Psychological Association. (2010). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Armenta, C. (2016). Satisfacción en el trabajo. *Revista Científico de la Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 3(6), 74-90. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/392>.
- Ávila, A. y Bendek, C. (2018). *Estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Caja Social sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá D. C.* [Tesis de título profesional]. Universidad Santo Tomas. Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/15348>
- Cabrera, J (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del sector financiero*. [Tesis de bachillerato]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14926?show=full>
- Chiang, M., Canto, M., Papale, A y Oswald, A. (2020). Una revisión teórica sobre el estrés. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Córdoba, M. (2017). *Finanzas soporte para el desarrollo* (Tercera ed.). ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Finanzas-Publicas.pdf>.

Gonzales, M. (2020). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en Microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.* . [Tesis de bachillerato].

Universidad Privada Antonio Guillermo
Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1419/MIGUEL%20GONZALES%20CARRASCO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.*

(Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística* (Segunda ed.). Fundación

Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Jiménez, D. (2007). *Manual de Recursos Humanos.* Manual. España: ESIC.

Jiménez, M. y Ordoñez, S. (2019). *Incidencia del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones financieras ecuatorianas.* [Tesis de bachillerato].

Universidad Técnica de Machala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14908>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Admins Sci Q*, 24(2). 285-308.

<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Lizama, M. (2020). Estrés laboral. *Revista VISMA*,3(2). 10-40.

<https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>

Navarro, R. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*, [Tesis de bachillerato]. Universidad de La Laguna, España.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20labo>

[ral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=](#)

1

Núñez, F. (2019). *Satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán-agencia Chiclayo*. [Tesis de título profesional]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2064>

Organización de las Naciones Unidas. (2019). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales*. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/>

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4). 10-20. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00347450200500400009#:~:text=%C3%ADtem%20\(33\).,Interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20alfa%20de%20Cronbach,que%20hay%20redundancia%20o%20duplicaci%C3%B3n](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00347450200500400009#:~:text=%C3%ADtem%20(33).,Interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20alfa%20de%20Cronbach,que%20hay%20redundancia%20o%20duplicaci%C3%B3n).

Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación- Hacia un modelo integrador*. [Tesis de maestría profesional]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Quiranza, J. (2021). Estrés laboral durante la covid-19: a propósito de una revisión sistemática. *Revista de salud y seguridad ocupacional*, 4(2). 20-45. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf>

Rincón, L. (2017). *Análisis del estrés laboral en entidades financieras*. Colombia:

D5200806. [Tesis de título profesional]. Universidad Militar Nueva Granada.

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Robbinz, A. y Gudge, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Libro. México. Ed. Pearson.

Saavedra, J y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>

Sampieri, A., Fernández, J y Baptista, M. (2014). Blogger. Población y muestra. Ejemplos. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

Sánchez, I. (2014). Compromiso laboral y estrés laboral. *Revista Pecvnia*, 16(17), 85-100. <file:///D:/Downloads/DialnetCompromisoLaboralYEstresEnLosEmpleadosDeBancosYCaj-4765558.pdf>

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*. [Tesis de título profesional]. Universidad Rafael de Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Santizo-Alma.pdf>

Scardulla, C. (2007) *Fobias, estrés y pánico*. Editorial Kier. (Primera edición).

Suaréz, A. (2019). Estrés laboral. *Revista PsiqueMag*, 2(1). 33-50. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

Turpo, N. y Vilca, C. (2019). *Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo-2019*. [Tesis de bachillerato]. Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2740>

ANEXOS

Anexo1

Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

Datos generales:

Edad: _____ Sexo: M F Puesto: _____

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1. si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
2. si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

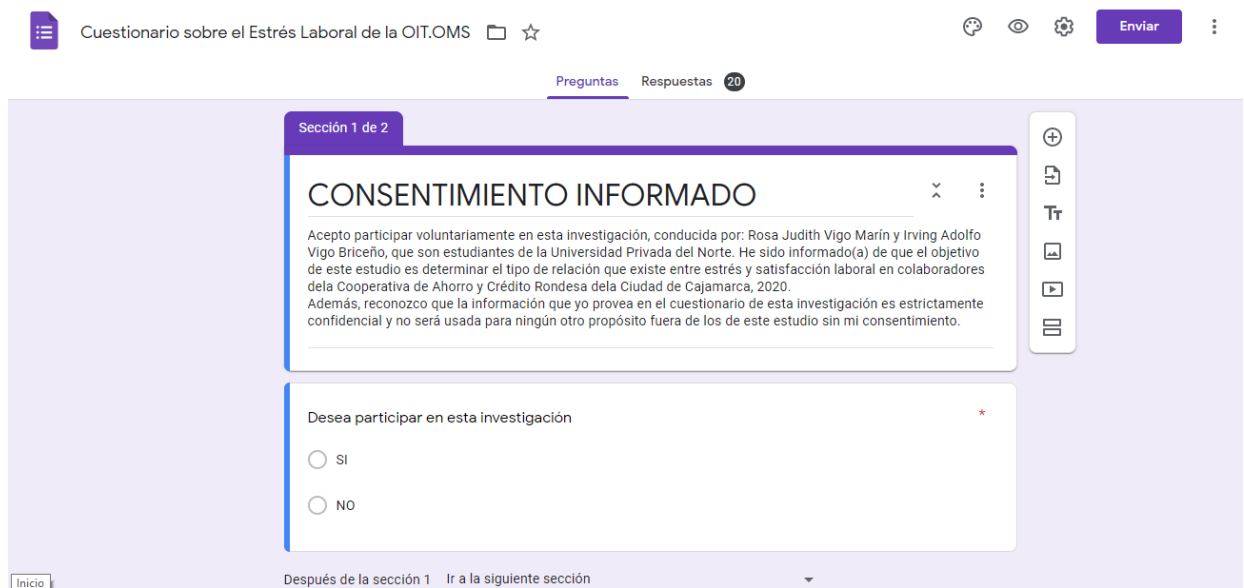
No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.			x				

2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.				X			
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						X	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				X			
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X						
6	Mi supervisor no me respeta.	X						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.			X				
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.		X					
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X						
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X						
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				X			
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.				X			
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.		X					
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						X	
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.		X					
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				X			
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.		X					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.				X			

19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.		x						
20	La organización carece de dirección y objetivo.	x							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							x	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							x	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.		x						
24	La cadena de mando no se respeta.	x							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.			x					

Anexo 2

Consentimiento Informado “Google Forms”



Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT.OMS

Preguntas Respuestas 20

Sección 1 de 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosa Judith Vigo Marín y Irving Adolfo Vigo Briceño, que son estudiantes de la Universidad Privada del Norte. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar el tipo de relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa de la Ciudad de Cajamarca, 2020. Además, reconozco que la información que yo provea en el cuestionario de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Desea participar en esta investigación *

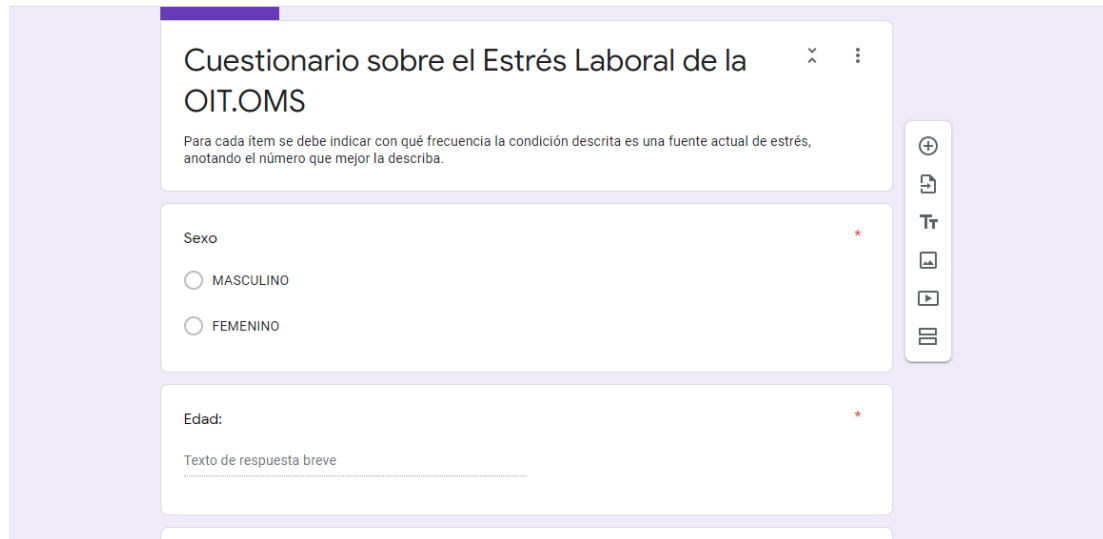
SI

NO

Inicio Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Anexo 3

Cuestionario Sobre el Estrés Laboral de la OIT.OMS “Google Forms”



Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT.OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Sexo *

MASCULINO

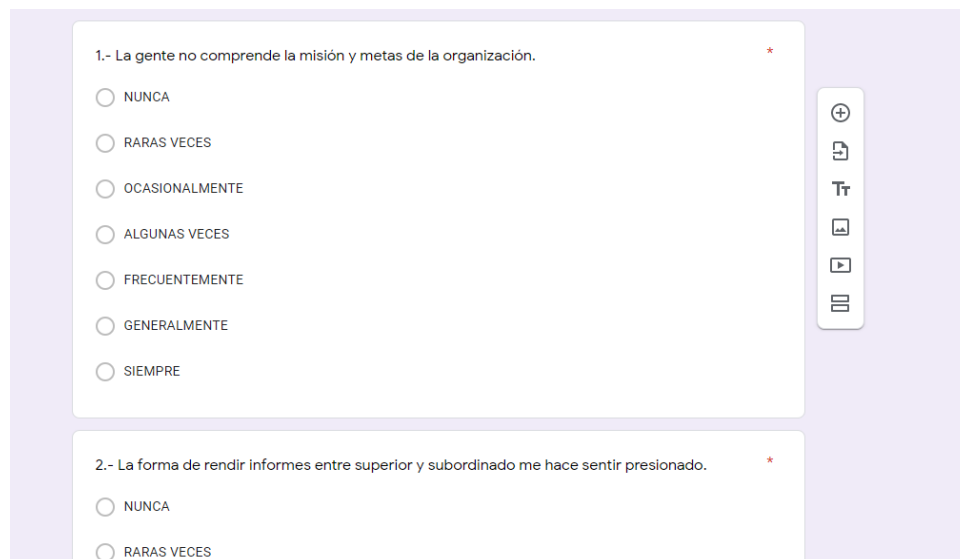
FEMENINO

Edad: *

Texto de respuesta breve

Anexo 4

Preguntas de Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT.OMS “Google Forms”



1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización. *

NUNCA

RARAS VECES

OCASIONALMENTE

ALGUNAS VECES

FRECUENTEMENTE

GENERALMENTE

SIEMPRE

2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. *

NUNCA

RARAS VECES

Anexo 5

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC

(Elaborado por: Dra. Sonia Palma C.)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTALACUERDO	TA
DEACUERDO	A
INDECISO	I
ENDESACUERDO	D
TOTALDESACUERDO	TD

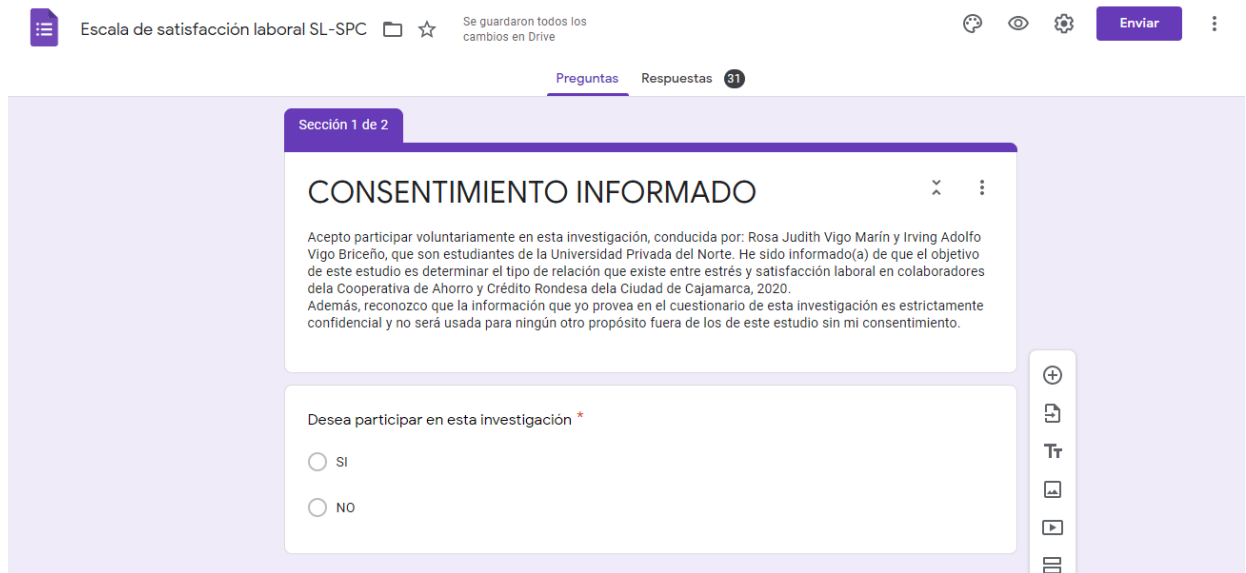
	T A	A	I	D	T D
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		x			
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	x				
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.				x	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.		x			
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x				
6. Mi(s) superior(es) es(son) comprensivo(s).			x		
7. Me siento mal con lo que gano.			x		
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					x
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.		x			
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.			x		
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.				x	
12. Es grata la disposición de mi(s) superior(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					x
13. El ambiente donde trabajo es confortable.		x			

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.				x	
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			x		

	T A	A	I	D	T D
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.				X	
17. Me disgusta mi horario.			X		
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		x			
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				x	
20. Llevarse bien con las autoridades beneficia la calidad del trabajo.	X				
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.			X		
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.			X		
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.		X			
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.		X			
26. Mi trabajo me aburre.				X	
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.		X			
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.		X			
29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a).			X		
30. Me gusta el trabajo que realizo.		X			
31. No me siento a gusto con mi(s) superior(es).				X	
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			X		
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.		X			
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).		X			
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.		X			
36. Mi(s) superior(es) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.		x			

Anexo 6

Consentimiento Informado “Google Forms”



Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Se guardaron todos los cambios en Drive

Enviar

Preguntas Respuestas 31

Sección 1 de 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosa Judith Vigo Marín y Irving Adolfo Vigo Briceño, que son estudiantes de la Universidad Privada del Norte. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar el tipo de relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa de la Ciudad de Cajamarca, 2020. Además, reconozco que la información que yo provea en el cuestionario de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

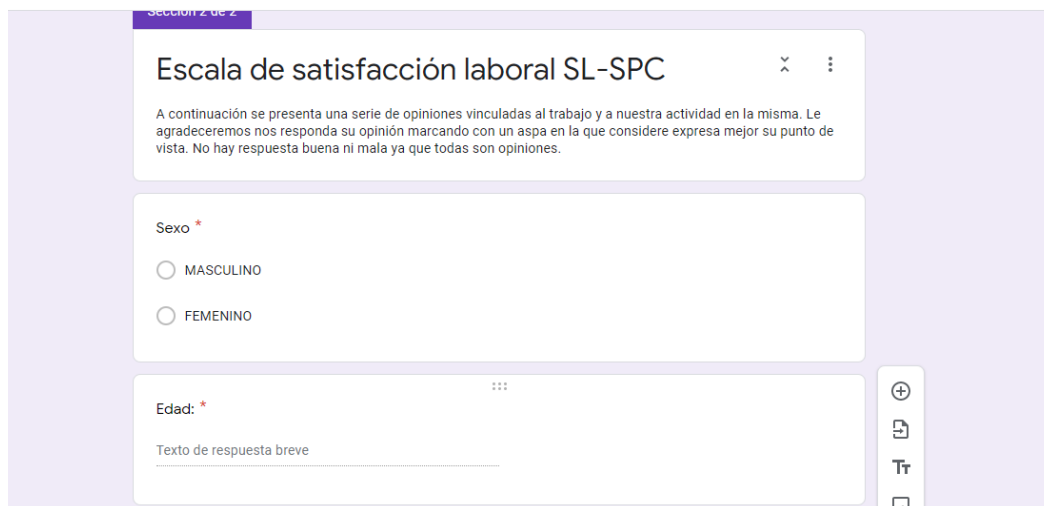
Desea participar en esta investigación *

SI

NO

Anexo 7

Escala de satisfacción laboral SL-SPC “Google Forms”



Sección 2 de 2

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Sexo *

MASCULINO

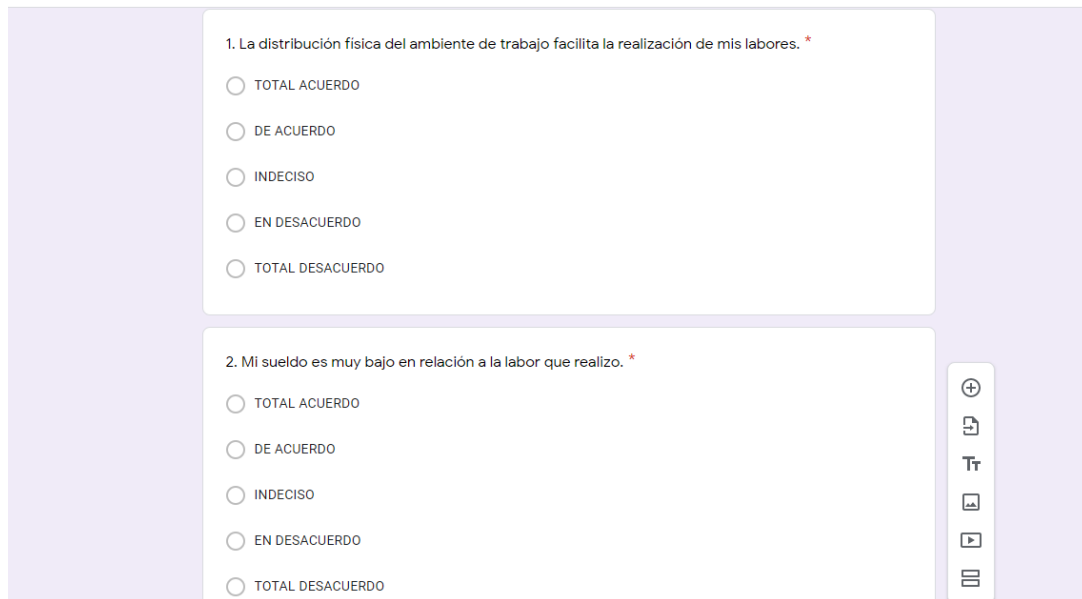
FEMENINO

Edad: *

Texto de respuesta breve

Anexo 8:

Preguntas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC “Google Forms”



1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. *

TOTAL ACUERDO
 DE ACUERDO
 INDECISO
 EN DESACUERDO
 TOTAL DESACUERDO

2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. *

TOTAL ACUERDO
 DE ACUERDO
 INDECISO
 EN DESACUERDO
 TOTAL DESACUERDO

Anexo 9:

Tablas de fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de la OIT-OMS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,815	101	25

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandariza dos	N° de elementos
0,923	127	36
