

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA.

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA EN TRUJILLO, 2024”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Clarita Anayeli Toribio Paredes
Solange Larriviere Jones

Asesor:

Dra. Kelly Milagritos Casana Jara
0000-0002-7778-3141

Trujillo- Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cesar Augusto Ramirez Espinoza
	nOMBRE Y aPELLIDOS

Jurado 2	Claudett Mercedes Angeles Donayre
	Nombre Y Apellidos

Jurado 3	Kelly Milagritos Casana Jara
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 92 - Integrity Overview

Identificador de la entrega tm:oid::1:3246582771




19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 2%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
4 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Página 2 of 92 - Integrity Overview

Identificador de la entrega tm:oid::1:3246582771

DEDICATORIA

A mis padres, por darme apoyo incondicional e inculcarme su fortaleza y perseverancia para afrontar los desafíos a lo largo del camino. Este logro académico es el reflejo de su dedicación y esfuerzo, que han sido clave en mi formación como profesional

A mí, por la constancia, dedicación y esfuerzo de haber culminado una de mis metas.

Clarita

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta tesis, mi familia y amigos, quienes con sus palabras, aliento y apoyo no dejaron que me rindiera ante este importante paso. Así mismo, quiero agradecer a mi mamá por nunca dejar de creer en mí y ayudarme de tantas maneras; a mí papá por hacer posible este logro.

Para culminar, quiero agradecerme, por no rendirme a pesar de las dificultades, circunstancias y tropiezos que se presentaron en el camino, lo logramos; todo el esfuerzo se verá reflejado en el futuro de ahora en adelante.

Solange

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la fortaleza para seguir adelante a pesar de los obstáculos presentados, y ser guía en nuestra trayectoria para poder concluir un objetivo trascendente para nosotras.

A nuestros padres y hermanos quienes fueron nuestro soporte emocional durante este arduo camino de realización profesional, por creer en nosotras, su amor, paciencia, perseverancia, apoyo económico para conseguir nuestros objetivos y por sus consejos que nos orientaron a tomar mejores decisiones.

A las personas que formaron parte de esta experiencia, brindándonos su apoyo incondicional, palabras de aliento, motivándonos a seguir a pesar de los obstáculos.

A nuestra asesora de tesis, Dra. Kelly Casana Jara, por su tiempo, dedicación y compromiso en su labor, cuyas orientaciones contribuyó para culminar satisfactoriamente con la investigación de estudio.

Las autoras

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
ANTECEDENTES	13
BASES TEÓRICAS.....	18
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	27
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
OBJETIVOS	30
HIPÓTESIS	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
TIPO DE INVESTIGACIÓN:	32
ENFOQUE:	32
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	32
POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	32
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN:	33
PROCEDIMIENTOS:	36
MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:	36
ASPECTOS ÉTICOS:	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	43

DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	62
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	62
ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORA....	64
ANEXO N° 3: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA INSTITUCIÓN PRIVADA.	66
ANEXO N° 4: INSTRUMENTOS	67
ANEXO N° 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACIÓN.....	73
ANEXO N ° 6: TABLAS DE FIABILIDAD DE LAS VARIABLES.....	74
ANEXO N ° 7: RESULTADOS DEMOGRÁFICOS	75
ANEXO N°8: RESULTADOS DESCRIPTIVOS	77

Índice de tablas

Tabla 1.....	38
Tabla 2.....	40
Tabla 3.....	40
Tabla 4.....	41
Tabla 5.....	42
Tabla 6.....	42
Tabla 7.....	43
Tabla 8.....	43
Tabla 9.....	77
Tabla 10.....	77
Tabla 11.....	78
Tabla 12.....	79
Tabla 13.....	80
Tabla 14.....	81
Tabla 15.....	82
Tabla 16.....	83
Tabla 17.....	84
Tabla 18.....	85
Tabla 19.....	86
Tabla 20.....	87
Tabla 21.....	88
Tabla 22.....	89

Índice de figuras

Figura 1.....	78
Figura 2.....	79
Figura 3.....	81
Figura 4.....	82
Figura 5.....	83
Figura 6.....	84
Figura 7.....	85
Figura 8.....	86
Figura 9.....	87
Figura 10.....	88
Figura 11.....	89

RESUMEN

Esta investigación se propuso explorar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024. Metodología: cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 colaboradores, donde se obtuvo una muestra censal del mismo, a quienes se les administró el cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, estos fueron validados por Chumo & Lozada (2020). Los resultados estadísticos señalaron que la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, es moderada e inversa ($r = -0,498$), con una significancia ($p = 0,000$). Se concluyó la existencia de una correlación significativamente proporcional entre las variables, es decir que, a mayores niveles de estrés laboral, menores serán los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

PALABRAS CLAVES: Colaboradores, estrés laboral, satisfacción laboral.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

El estrés laboral y la satisfacción en el trabajo han cobrado gran relevancia a nivel global debido a su impacto en la salud física y emocional de los trabajadores. Diversos estudios han evidenciado que un alto nivel de estrés puede desencadenar respuestas psicossomáticas, aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares y afectar la productividad, lo que genera un desequilibrio en las relaciones sociolaborales (Gurumendi et al., 2021). Según la OMS, el estrés laboral se manifiesta como un conjunto de respuestas fisiológicas que surgen ante altas exigencias laborales, desafiando la capacidad del trabajador para desempeñar sus funciones de manera eficiente. (Ministerio de Educación, 2021). Asimismo, Buitrago et al. (2021) lo consideran un riesgo psicosocial que afecta tanto el ámbito social como el económico, especialmente cuando las tareas asignadas no están alineadas con las competencias del empleado, generando desmotivación, agotamiento y una mayor vulnerabilidad a enfermedades.

Investigaciones recientes han evidenciado cifras preocupantes en los niveles de estrés e insatisfacción laboral. Según un estudio denominado Burnout 2024, dirigido por Miguel Bechara, director comercial de Bumeran, el 82% de los trabajadores en Perú experimenta estrés laboral o síndrome de burnout, lo que representa un incremento de 5 puntos porcentuales en comparación con el 78% registrado en 2023. Además, el 72% de los encuestados manifestó haber sufrido estrés durante el último año, y el 77% indicó sentirse más agotado que en el período anterior. Entre los síntomas más frecuentes se encuentran el agotamiento extremo o falta de energía (46%), actitudes negativas hacia el trabajo (31%) y una disminución en la productividad (21%). Uno de los factores que tiene mayor impacto en el estrés laboral es la

carga horaria y la realización de horas extras. En este contexto, el 61% de los empleados señala que trabaja más allá de su jornada establecida, mientras que solo el 39% respeta su horario, evidenciando un desequilibrio que puede impactar negativamente en su bienestar y desempeño profesional. Revista Caretas (2024).

Bada et al. (2020) identificaron que un 80.7% de los docentes peruanos presentan niveles medios de estrés laboral, evidenciados en agotamiento emocional, despersonalización y una menor sensación de realización personal. De manera similar, un informe del Diario El Peruano (2020) reveló que solo el 24% de los trabajadores se sienten satisfechos con su empleo, indicando un desajuste entre sus expectativas laborales y las condiciones en las que se desempeñan. Este problema se agrava con la sobrecarga de información y condiciones laborales poco favorables, afectando la concentración, la toma de decisiones y el bienestar emocional. Además, puede reducir el rendimiento y fomentar hábitos poco saludables (INSP, 2020). El impacto de este fenómeno se extiende al sector educativo. Según Viamonte et al. (2024), el estrés y la insatisfacción en los docentes pueden deteriorar la calidad de la enseñanza, generar un ambiente escolar desfavorable y aumentar la rotación del personal, lo que incide negativamente en el aprendizaje de los estudiantes. La insatisfacción laboral no solo está vinculada a la falta de motivación, sino también a la alineación de los intereses del colaborador con los de la organización, las relaciones interpersonales y el ambiente laboral. (Diaz et al, 2023). En este contexto, un entorno organizacional positivo y el reconocimiento de los logros individuales pueden fortalecer la satisfacción y el compromiso en los empleados (Arancibia, 2023).

En conclusión, la satisfacción laboral desempeña un papel clave en el desempeño organizacional, ya que influye directamente en la productividad y el bienestar de los

empleados. Aspectos como la inteligencia emocional (Chiang & Candia, 2021) y el sentido de identidad dentro de la organización (Valero et al., 2021) contribuyen significativamente a la realización profesional y personal de los trabajadores. Por ello, resulta esencial abordar esta problemática, para que las organizaciones implementen estrategias que favorezcan un entorno laboral saludable y motivador, promoviendo así un equilibrio entre el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional.

Antecedentes

Referente a los antecedentes internacionales, Quinto, et al. (2023) en Guayaquil - Ecuador investigaron la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza. Esta investigación, de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y alcance correlacional, utilizó métodos de análisis y síntesis, así como inductivo-deductivo. La muestra consistió en 25 gestores de un call center. Emplearon el Cuestionario de Estrés Laboral aprobado por la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989) y el de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989), con un Alfa de Cronbach de 0.92. Resultados: un 84% de los gestores presentaban niveles bajos de estrés laboral, mientras que el 12% tenían un nivel intermedio y sólo un 4% sufría de estrés alto. En cuanto a la satisfacción laboral, las dimensiones más valoradas fueron el ambiente físico (90%) y la supervisión (85.3%). El estudio demostró que existía una correlación inversa (-0.225), poco significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, indicando que una disminución en el estrés laboral podría incrementar la satisfacción laboral.

Cabay, et al. (2022) elaboraron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital durante la pandemia. Este estudio fue de tipo transversal, correlacional y descriptiva. La población

incluyó a todo el personal administrativo del hospital, siendo un total de 50 individuos. Se aplicaron dos cuestionarios: el "Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT y la OMS" y el "Cuestionario de satisfacción laboral S20/23". Resultados: el 76% presentó un nivel de estrés bajo. Asimismo, no se determinó una relación estadísticamente significativa entre las variables, sin embargo, se halló una relación significativa entre los diferentes estresores y la variable del área de trabajo. Conclusión: estresores como el clima laboral, el territorio organizacional y la influencia del líder posiblemente afectaron la satisfacción y los beneficios del personal administrativo.

Solís & Aguayo (2023), el estudio tuvo como objetivo analizar los niveles de estrés y satisfacción laboral de los colaboradores del departamento de higiene del gobierno de Esmeralda. Investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental y de campo, consistió en una población de 196 funcionarios, se aplicó la encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS (2016) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados mostraron un nivel bajo (38%), destacando estresores como la influencia del líder y el respaldo de grupo, que estuvieron por encima de la media. El nivel de satisfacción laboral fue del 51%, clasificado en rangos intermedios con tendencia a sentirse satisfechos. Sin embargo, la dimensión de prestaciones e intrínseca, señaló una insatisfacción debido a la escasa negociación. Como conclusión, se observó que los bajos niveles de estrés no afectaron la satisfacción de los colaboradores, quienes se mostraron cómodos y conformes realizando sus actividades durante la pandemia. Además, se propusieron estrategias para minimizar los estresores y fortalecer la satisfacción en el departamento.

Chavarría, et al (2022), efectuaron una investigación en Chile, para determinar los niveles de satisfacción laboral, estrés laboral, tecnoestrés y riesgos psicosociales, además de

comparar las dimensiones de riesgos psicosociales por sexo. Este estudio cuantitativo de alcance explicativo, no causal y transversal contó con una población de 101 trabajadores chilenos. Para recolectar los datos, se aplicaron los siguientes cuestionarios: Suseso-ISTAS 21 versión breve, Cuestionario de Problemas Psicossomático, Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) y la Escala de Tecnoestrés. Resultados: los niveles de estrés eran medio-altos. En términos de tecnoestrés, las dimensiones más significativas fueron la sobrecarga e incertidumbre tecnológica, la sobrecarga de rol y la productividad. En cuanto a los riesgos psicosociales, se encontraron niveles medio-altos en las dimensiones de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades. Además, se observaron diferencias significativas entre ambos sexos: los varones mostraron mayores niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades, mientras que las mujeres mayores niveles de doble presencia. En conclusión, el estudio aportó una visión explicativa de cómo el estrés laboral, el tecnoestrés y los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral.

Vallejo (2022), se propuso determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada a la investigación de mercados. Enfoque cuantitativo, aplicó a 64 individuos, el "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS" y el "Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30". Los resultados revelaron que, aunque el estrés laboral era bajo dentro de la organización, ciertos elementos como la territorialidad organizacional, la falta de cohesión y la estructura, tenían un impacto directo en el surgimiento de estrés entre colaboradores. Respecto a la satisfacción laboral, se observó que, el nivel era elevado, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones como principales factores que ejercieron una influencia positiva. El análisis estadístico, realizado con el programa DYANE mediante tabulación cruzada y la prueba Chi-Cuadrado, indicó que no existía una relación significativa entre ambas variables, resultando ser

independientes entre sí. Finalmente, se realizó un diagnóstico incluyendo hallazgos relevantes y una breve ruta de intervención con medidas para reducir el estrés laboral y aumentar la satisfacción en la organización.

Referente a los antecedentes nacionales se encontró la investigación, Teran (2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en colaboradores de un centro odontológico. De tipo básica, descriptiva correlacional y diseño no experimental, con una población de 25 colaboradores. Para la obtención de datos, se utilizaron, la escala de estrés laboral OMS-OIT y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los hallazgos evidenciaron que, el 76 % presentaron un nivel bajo de estrés, mientras que el 12 % registró un nivel moderado y otro 12 % un nivel alto. Respecto a la satisfacción laboral, el 92% manifestó un nivel regular, mientras que un 4 % evidenció parcial satisfacción y otro 4 % alcanzó una parcial insatisfacción. Finalmente, existe relación inversa ($r = -0.612$) y significativa ($\text{sig.} = 0.001$) entre el estrés y satisfacción laboral.

Valero, et al. (2023) examinaron la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal docente y administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo en 2020. De enfoque cuantitativo, población de 57 docentes-administrativos. Se utilizó la escala de estrés y satisfacción laboral SL-ARG, y se aplicó estadística descriptiva e inferencial a través del paquete estadístico Rho de Spearman. Resultados: correlación moderada e inversa de -0,508 con un nivel de significancia de 0,000. A mayor estrés laboral que presentan los empleados, menor es la satisfacción laboral que tienen.

La Rosa Lara (2022), enfocada en la relación del estrés y satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas de Lima Sur, con el fin de identificar factores que afectan el bienestar emocional y profesional de los maestros. De tipo correlacional, diseño no

experimental y cuantitativo, realizado en una población de 174 docentes (100 mujeres y 74 hombres). Se emplearon dos pruebas: la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, compuesta por 25 ítems, y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma, conformada por 36 ítems. Resultados: correlación inversa y altamente significativa entre ambas variables ($\rho = -0.420$, $p < 0.01$) con un efecto del 17.64%. Además, se observó que 10 mujeres y 6 hombres presentaron un nivel de estrés alto, mientras que 7 mujeres y 7 hombres reportaron un nivel de satisfacción existente. En base a estos hallazgos, se concluyó que las docentes experimentan niveles más altos de estrés en comparación de sus colegas de género masculino.

Chumo & Lozada (2021), planteó como objetivo principal delimitar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del departamento de seguridad de una Municipalidad de Lima. De tipo básica y empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Población de 200 empleados, se aplicó dos cuestionarios: el de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Resultados: la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral fue positiva pero muy débil, con un coeficiente ($r = 0.003$) y una significancia de (0.970), lo que sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa. Además, se halló que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en un rango intermedio, con un 63% situados en un nivel normal de satisfacción. Conclusión: existe una relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral.

Mendoza & Yupanqui (2022) realizó una investigación para comprender cómo se relacionan el estrés y la satisfacción laborales en efectivos policiales, en Cusco, 2021. De tipo aplicado y cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, abarcando una población de 85 efectivos policiales. Para la recopilación de datos empleó la escala de estrés laboral OMS-OIT y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Resultados: el 89.4%

presentó un nivel bajo de estrés, mientras que un 9.4% mostró un nivel intermedio y apenas el 1.2% alcanzó un nivel moderado. Respecto a la satisfacción laboral, el 91.8% se encuentran en una satisfacción regular, el 4.7% presentaron parcial insatisfacción, y el 1.2% se clasificó en un nivel bajo. El estudio concluye que existe una correlación moderada ($\rho = -0.402$) y significativa, lo que indica que a mayores niveles de estrés se asocia una menor satisfacción laboral.

Bases teóricas

Conceptualización de estrés laboral

Esta variable ha sido estudiada desde diferentes perspectivas a lo largo del tiempo. Hans Selye, en los años treinta, identificó un conjunto de síntomas comunes en sus pacientes como pérdida de peso, fatiga e inapetencia a los que denominó "síndrome de estar enfermo". A partir de sus investigaciones, definió el estrés biológico como una respuesta del organismo ante demandas o amenazas del entorno, tanto en animales como en humanos.

En su teoría basada en la respuesta al estrés, propuso tres fases: la fase de alarma, donde el organismo reacciona al estímulo estresor; la fase de resistencia, donde intenta adaptarse al factor estresante y mantener el equilibrio interno y la fase de agotamiento, que aparece cuando el estrés es prolongado y los recursos se agotan provocando alteraciones físicas y psicológicas. Este autor afirmó que el estrés no es únicamente negativo, ya que también puede tener efectos positivos, y que la completa ausencia de estrés equivaldría a la falta de vida. (Selye, 1976)

Desde la perspectiva de los estímulos o sucesos vitales, Holmes y Rahe (1967) sostienen que el estrés surge cuando las demandas del entorno superan la capacidad del individuo para adaptarse, considerando factores tanto objetivos como subjetivos.

Por otro lado, las teorías interaccionales, representadas por Lazarus y Folkman (1968), subrayan que el estrés es un proceso cognitivo-relacional donde la persona evalúa si las demandas superan sus recursos, lo que puede poner en riesgo su bienestar.

Según la OIT (2016), es la respuesta fisiológica y emocional que se producen cuando las exigencias del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador para enfrentarlas. A lo largo del tiempo, el estrés laboral se ha consolidado como una categoría particular dentro del estudio del estrés en general, y comenzó a investigarse en la década de 1950, cuando estudios realizados en la Universidad de Michigan identificaron que los conflictos y la falta de claridad en los roles provocaban tensión en los empleados (Hernández et al., 2003).

Este fenómeno se considera una condición determinada por múltiples factores, como la organización del trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Se manifiesta cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan las necesidades del trabajador, o sus habilidades y conocimientos no se alinean con las creencias de la cultura organizacional de la empresa. (OIT, 2016). Asimismo, Selye (1976) también aplicó sus fases al contexto laboral, indicando que el agotamiento puede tener consecuencias directas sobre el desempeño y la salud.

Desde entonces, se han desarrollado múltiples modelos explicativos. Uno de los más influyentes es el modelo de demandas-control de Karasek (1979), el cual sostiene que el estrés surge cuando existen altas demandas laborales y bajo control sobre su labor. Este modelo se distingue entre la dimensión de demandas (la cantidad de trabajo, presión del tiempo e

interrupciones, etc.) y la dimensión de control, que abarca el desarrollo de habilidades y la autonomía para tomar decisiones dentro del trabajo.

Otro enfoque es el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), el cual plantea que el estrés se desarrolla cuando coexiste un desbalance entre el esfuerzo invertido y las recompensas percibidas (salario, reconocimiento, estabilidad). Este desequilibrio genera emociones negativas y deteriora tanto la salud física como mental del trabajador.

Gutiérrez y Ángeles (2012) enfatizan que este tipo de estrés genera ansiedad, frustración y baja del rendimiento, incluso provocando accidentes laborales. Linares (2022) añade que este desequilibrio puede generar reacciones de evitación y un estado de agotamiento emocional, especialmente en profesionales con niveles altos de responsabilidad y carga emocional. Finalmente, Gil-Monte (2003) advierte que elevados niveles de estrés pueden provocar síntomas como la fatiga, ansiedad o burnout, afectando el bienestar y el desempeño del trabajador

Dimensiones del estrés laboral:

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1989), se identificaron siete áreas principales de estrés laboral, que abarcan distintos aspectos del entorno de trabajo y las interacciones laborales.

Clima organizacional

Percepción general que los empleados tienen sobre su entorno laboral, englobando aspectos emocionales, físicos y culturales (Palma, 2004). Un entorno laboral positivo, que se caracteriza por la apertura en la comunicación y el reconocimiento por ambas partes, favorece la motivación y la productividad (García, 2009). En contraste, un clima negativo puede

umentar los niveles de estrés y deteriorar las relaciones interpersonales, impactando la satisfacción laboral (Del Carpio, 2017).

Estructura organizacional

Comprende la forma en que se dividen, coordinan y supervisan las tareas dentro de la empresa, estableciendo jerarquías y canales de comunicación (Mintzberg, 1979). Una organización con una estructura bien definida, que incluya la centralización y formalización de roles, facilita la claridad en las responsabilidades y la toma de decisiones. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y en la reducción de conflictos internos. (Katz & Kahn, 1966)

Territorio organizacional

El entorno físico del espacio de trabajo se configura como un factor determinante que, mediante una distribución adecuada, una ergonomía bien aplicada y condiciones ambientales óptimas, influye directamente en el clima organizacional y, por ende, en el bienestar y desempeño (Berriel, 2021). Un ambiente de trabajo óptimo y bien diseñado mejora la seguridad y el confort de los empleados, lo que a su vez favorece la colaboración y la eficiencia en la realización de tareas. Así, invertir en mejoras del territorio organizacional se convierte en una estrategia clave para potenciar el bienestar general. (López Figueroa, 2020).

Tecnología

Sistema complejo que no solo involucra herramientas, máquinas o dispositivos físicos, sino también los conocimientos, procesos y prácticas que la hacen posible. Es decir, mientras que desde una perspectiva más técnica la tecnología nos permite extender nuestras

capacidades para transformar el entorno y responder a nuevas necesidades, desde un enfoque más humanista se ve como parte de la forma en que construimos nuestro mundo, influyendo en la cultura, en la manera en que nos relacionamos y en cómo organizamos nuestras vidas. (Vásquez Molina, 2015).

Influencia del líder

Se manifiesta desde su integridad y credibilidad, cuando combina de manera consciente estilos autoritario, participativo o consultivo según las necesidades del grupo, creando un entorno de confianza donde los seguidores se sienten valorados y motivados; este proceso, alimentado por el desarrollo continuo de sus competencias y la sensibilidad ante el contexto situacional, convierte la interacción interpersonal en un catalizador de compromiso y rendimiento colectivo. (Orellana & Portalanza, 2014).

Asimismo, por la capacidad de activar y canalizar el “factor humano” de un grupo, despertando en cada persona la motivación y el entusiasmo necesarios para que las actividades de dirección planificación, organización y toma de decisiones se conviertan en acciones efectivas y orientadas al logro de objetivos comunes. A través de su habilidad para convencer y conectar con las necesidades emocionales y psicológicas de su equipo, el líder moldea el clima laboral integrando factores culturales, morales y ambientales y transforma la colaboración individual en un esfuerzo colectivo coherente y productivo. (Reyes, Núñez & López, 2018).

Falta de cohesión

Se refiere a la ausencia o debilidad de vínculos y unidad entre los miembros de un equipo o grupo. En este estado, los integrantes no comparten una fuerte identificación ni un

compromiso común, lo que dificulta la colaboración, genera conflictos y reduce la capacidad para alcanzar metas colectivas. Esta carencia de conexión se traduce en un ambiente de trabajo donde predomina el individualismo sobre la cooperación, afectando negativamente la productividad y el bienestar general. (De la Mora, Romo & Ponce, 2022).

Respaldo de grupo

El respaldo de grupo se refiere al apoyo y la solidaridad que brindan los compañeros y supervisores dentro de un equipo. Es ese sentimiento de pertenencia y la seguridad que tienen los miembros al saber que pueden contar unos con otros para alcanzar objetivos, compartir metas personales y enfrentar desafíos. Cuando este apoyo falla, se genera estrés y se dificulta la identificación con la organización. (Ruiz & Vega, 2016).

Conceptualización de satisfacción laboral

Se entiende como la manera en que los empleados perciben, valoran y sienten acerca de sus experiencias en el trabajo. Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) sostienen que esta percepción se manifiesta en emociones positivas y negativas que se experimentan diariamente en el entorno laboral.

Según Davis y Newstrom (1985), es el conjunto de emociones que hacen que un empleado perciba su trabajo como agradable o, por el contrario, desfavorable. De manera similar, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2009) afirman que la actitud interna hacia el trabajo influye directamente en el desempeño y en las relaciones con compañeros y supervisores.

Locke (1969) define la satisfacción laboral de forma sencilla como un estado placentero que resulta de evaluar de forma positiva la experiencia laboral.

Herzberg (1968), introduce la idea de que existen dos factores diferenciados: los factores motivadores (intrínsecos), relacionados con el contenido del trabajo, tales como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional, el progreso y el compromiso; y los factores higiénicos (extrínsecos), cuya ausencia genera insatisfacción, como las bajas remuneraciones, las políticas organizacionales inadecuadas, la inestabilidad laboral y las deficientes relaciones interpersonales.

Spector (1997) profundiza al considerar que la satisfacción es la medida en la que una persona gusta o disgusta de su trabajo, abarcando diferentes facetas como el reconocimiento, la remuneración y las condiciones laborales. En su obra "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences" detalla cómo diversos factores, tanto personales como ambientales, influyen en la percepción del empleado.

Judge et al. (2001) muestran relación moderada, entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo, destacando la importancia de alinear las expectativas con los resultados reales.

Además, investigaciones recientes han incorporado el enfoque de la psicología positiva. Froman (2010) y Youssef & Luthans (2007) demuestran que factores como la esperanza, el optimismo y la resiliencia favorecen un entorno laboral positivo, impulsando no solo la satisfacción, sino también la productividad y el compromiso organizacional. Estos trabajos resaltan la importancia de crear espacios donde los empleados se sientan valorados, tengan oportunidades de crecimiento y puedan establecer relaciones laborales saludables. Estudios sobre modelos integradores como el Job Demands-Resources (JD-R) indican que el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles influye en el nivel de satisfacción. De este modo, cuando los trabajadores cuentan con apoyo, autonomía y

oportunidades de crecimiento, la satisfacción aumenta y disminuyen problemas como el estrés o el ausentismo.

Por otro lado, Contreras (2022), lo vincula estrechamente con el reconocimiento y la realización personal que experimenta el trabajador en su puesto, lo que incide en su motivación. Finalmente, altos niveles de satisfacción laboral se asocian con un mayor compromiso y retención del talento, reduciendo la rotación de personal (Portero, 2019).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (1999), destacó siete factores que están relacionados:

Condiciones físicas y/o materiales

Abarcan elementos tangibles e infraestructurales que, de manera directa o indirecta, influyen en el ambiente de trabajo y facilitan la ejecución de las tareas cotidianas. Los empleados valoran su entorno laboral tanto por la comodidad que les proporciona como por su efecto en la eficiencia de su desempeño. Entre los principales factores que generan malestar y tensión se encuentran el ruido excesivo, iluminación deficiente, falta de limpieza, ventilación inadecuada, temperaturas extremas, malos olores y el empleo de equipos y materiales de baja calidad. (Escalante, 2017)

Beneficios laborales y/o remunerativos

La compensación económica es fundamental para motivar a los empleados y se considera un pilar básico en la estructura de beneficios laborales (Hidalgo, 2023). Además, la implementación de incentivos y bonificaciones adicionales refuerza el compromiso y la percepción de equidad dentro de la organización (Portero, 2019). Por último, una política de

beneficios bien diseñada contribuye a atraer y retener talento, generando un ambiente de estabilidad y satisfacción (Arancibia, 2023).

Políticas administrativas

Constituyen el conjunto de normas y procedimientos que rigen el funcionamiento interno de la organización, permitiendo una distribución clara de responsabilidades (Contreras, 2022). Una gestión administrativa transparente y participativa fomenta la confianza entre los empleados y mejora la comunicación interna (García, 2009).

Relaciones sociales

Las relaciones sociales en el entorno laboral se refieren a la calidad de las interacciones y comunicaciones entre compañeros, supervisores y subordinados, lo que influye directamente en la cohesión y el clima organizacional (García, 2009). Establecer vínculos basados en el respeto y la empatía fomenta un ambiente positivo y reduce el riesgo de conflictos. (Labourdette, 2007).

Desarrollo personal

En el ámbito laboral involucra oportunidades de crecimiento profesional y adquisición de nuevas competencias, lo que incrementa la satisfacción y la confianza del trabajador (Arancibia, 2023). La formación continua y el reconocimiento de logros son elementos clave que motivan a los empleados y mejoran su rendimiento (Montoya et al., 2008).

Desempeño de tareas

Se relaciona con la eficiencia y calidad con que el trabajador ejecuta sus funciones, influido por sus competencias y los recursos disponibles en el entorno laboral (Basoredo,

2011). Una adecuada organización del trabajo, junto con una supervisión eficaz y el apoyo de los compañeros, es determinante para alcanzar altos niveles de productividad. (Portero, 2019)

Relación con la autoridad

Se fundamenta en el respeto mutuo y en una comunicación abierta entre empleados y superiores, lo que favorece un clima de confianza (García, 2009). Asimismo, una interacción positiva con la autoridad facilita la toma de decisiones y contribuye a reducir el estrés en el entorno laboral (Contreras, 2022). Finalmente, promover un liderazgo inclusivo y la claridad en los roles fortalece la relación entre los trabajadores y la autoridad, mejorando la cohesión organizacional (Del Carpio, 2017).

Justificación de la investigación

A nivel teórico, esta investigación busca ampliar el conocimiento sobre las variables estudiadas, basándose en información actualizada obtenida en un contexto educativo privado. La exploración de estas variables en dicho entorno es limitada, lo que resalta la relevancia de este estudio. Rodríguez (2011) señala que el estrés laboral es una de las principales causas de pérdida económica para las instituciones a nivel global, originado por el desequilibrio entre las demandas laborales y el control que los trabajadores pueden ejercer sobre ellas, generando efectos adversos tanto en el bienestar como en el rendimiento de los empleados, siendo este problema particularmente evidente en el ámbito docente. Por otro lado, la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes que un individuo tiene frente a su trabajo, tanto en términos generales como en aspectos específicos (Chiang y Ojeda, 2013). Esta se ve influida por diversos factores que, si se gestionan inadecuadamente, pueden generar malestar; mientras que, cuando se promueven prácticas laborales saludables, favorecen una mayor motivación,

compromiso y bienestar en los colaboradores. Comprender la relación entre estas variables es crucial para mejorar el bienestar de los colaboradores y, en consecuencia, la el rendimiento y la satisfacción dentro de la organización. Además, este estudio proporcionará una base para futuras investigaciones que profundicen en el tema dentro del campo académico.

Metodológicamente, se han seguido todas las etapas de un estudio científico de manera adecuada y acorde a los objetivos de la investigación, con el propósito analizar cuantitativamente la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada, utilizando instrumentos validados y confiables para obtener resultados sólidos y así respaldar las conclusiones del estudio. Para medir el estrés laboral, se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, la cual ha sido adaptada a Perú. (Suárez, A., 2013). Por otra parte, para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, S., 2005), la cual evalúa aspectos importantes relacionados a la misma. Asimismo, las fuentes utilizadas para el desarrollo y respaldo teórico provienen de revistas indexadas con una antigüedad menor a cinco años, lo que garantiza que la información del estudio sea válida, confiable y actualizada.

Desde un enfoque práctico, busca determinar si existe una relación inversamente proporcional la relación entre las variables. Es decir, si a mayor estrés disminuye la satisfacción laboral. Ante esto último, Porras, et.al. (2021) considera que la satisfacción es aquella emoción y/o agrado ante la actividad laboral ejecutada; por lo que se puede ver afectada por sensaciones de estrés. Al analizar los resultados, la institución educativa podrá desarrollar estrategias preventivas o implementar intervenciones para gestionar el estrés laboral, promoviendo una mayor satisfacción en el trabajo. Esto contribuirá positivamente al bienestar personal, la productividad, la fidelización del talento humano e incrementar el

rendimiento de la institución. Según Chiavenato (2009) el estrés es uno de los principales problemas dentro de las organizaciones, lo que puede deberse a diversos motivos, incluyendo al entorno humano y físico del centro de trabajo.

Formulación del problema

Problema General:

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las condiciones físicas o materiales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los beneficios laborales o remunerativos, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

Objetivos Específicos:

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas o materiales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- Analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales o remunerativos, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- Demostrar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- Demostrar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

Hipótesis Específicas:

- H1: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las condiciones físicas o materiales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- H2: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y los beneficios laborales o remunerativos, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- H3: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- H4: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- H5: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.
- H6: Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación:

De alcance correlacional, ya que buscó analizar y determinar el grado de relación entre dos variables, en un contexto particular; en este caso, tuvo como finalidad establecer la relación entre las variables. Este método permite comprender cómo una variable se comporta en relación con otra variable asociada, y a través de estas, hacer predicciones. (Arévalo, et al, 2020).

Enfoque:

Cuantitativo, según Vizcaíno (2023), se caracteriza por medir y cuantificar datos estadísticos, que permiten identificar las relaciones causales y patrones de comportamiento, a través de una recopilación de información de manera sistemática.

Diseño:

No experimental, debido a que no se buscó manipular las variables, es decir, se centró principalmente en observar y medir la problemática para posteriormente analizarlas (Hernández et al. 2014). De corte transversal, pues la recolección de datos se realizó en una sola ocasión y en un tiempo determinado, sin períodos de seguimiento (Manterola & Otzen, 2014).

Población y muestra:

Población:

Aquel conjunto de individuos o elementos que presentan características comunes de importancia para el objeto de estudio, y sobre las cuales se pretenden hacer inferencias o

generalizaciones. (Hadi et al., 2023). Por otra parte, Vizcaino (2023), señala que este aspecto es importante también para definir el objeto de estudio, asegurar la representatividad de los resultados y la selección de las técnicas estadísticas adecuadas. Asimismo, comprenderlo y delimitarlo es clave para garantizar la validez y confiabilidad de la investigación. La población estuvo conformada por 100 colaboradores de una institución educativa privada, incluyendo personal administrativo, docente y de mantenimiento.

Muestra:

Selección de elementos o individuos de la población; en este caso, la muestra censal proporciona una visión completa y exhaustiva, por lo que se tomó en cuenta a la población completa, con un muestreo no probabilístico, debido a que es recomendable cuando los individuos están conformados por un grupo pequeño inferior o igual que 100 (Hadi et al., 2023), se trabajó con toda la población.

Técnicas e instrumentos de recolección:

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos basada en un cuestionario dirigido exclusivamente a personas, que permite obtener información sobre opiniones, conductas o percepciones. (Arias & Covinos 2021)

Instrumentos

Fueron cuestionarios, este método consiste en recopilar datos de manera sistemática mediante un conjunto de preguntas estructuradas con opciones de respuesta y sin juicios de corrección, ya que cada elección aporta un resultado distinto. (Arias, 2020).

Instrumento 1: Ficha técnica del Cuestionario de Estrés laboral OIT - OMS

Nombre de la prueba	: Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS
Autor	: Ivancevich y Matteson
Procedencia	: España
Año	: 1989
Adaptación	: Chumo y Lozada
Año	: 2020
Ítems	: 25
Aplicación	: Individual o colectiva
Duración	: 15 a 20 minutos
Dimensiones	: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.
Calificación e interpretación	: Se presenta la respuesta en formato Likert, con una fluctuación entre 1 y 7. De esta manera, el máximo puntaje es 175, y a mayor puntuación, mayor predisposición a sufrir estrés laboral.

Para medir los niveles de estrés laboral, se utilizó el Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS creada por Ivancevich & Matteson en España (1989), que consta de 25 ítems y evalúa a siete dimensiones. La validación se realizó por varios investigadores, en el Perú, fue adaptada primero por Suárez. A (2013). Entre ellos, Chumo & Lozada (2020) realizaron una prueba piloto con 60 trabajadores para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.97, lo que confirma su consistencia y fiabilidad. En cuanto a la validez del instrumento, se empleó la validez de contenido mediante el juicio de expertos. Según el índice de V de Aiken, los ítems obtuvieron un promedio de 0.99, lo que indica una alta coherencia para la población estudiada.

Por otro lado, para evaluar la confiabilidad del instrumento de estrés laboral en la presente investigación, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.79, lo que señala un alto nivel de fiabilidad y confirma su consistencia.

Instrumento 2: Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC

Nombre de la prueba	: Escala de satisfacción Laboral SL-SPC
Autores	: Sonia Palma Carrillo
Procedencia	: Perú
Año	: 1999
Ítems	: 36
Aplicación	: Individual o colectiva
Duración	: 20 minutos
Dimensiones	: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Así mismo, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC creada en Perú por Sonia Palma Carrillo en 1999, la aplicación de este cuestionario tiene una duración de 20 minutos. Chumo & Lozada (2020) en su investigación para comprobar la confiabilidad del instrumento, en una muestra censal, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.89, indicando que es consistente y confiable, además pasó por juicio de expertos, evidenciando la validez de contenido según la V de Aiken con un promedio de 0.99, demostrando que el instrumento posee una alta coherencia para la población estudiada.

Por otro parte, para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral de la investigación presente, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de

0.80, lo que indica un alto nivel de fiabilidad. Cuanto más cercano a 1 sea el resultado, mayor será la consistencia del instrumento.

Procedimientos:

En primera instancia se solicitó permiso a una institución educativa privada, donde se les envió una carta de presentación dirigida a la directora o encargada de la institución. Después de haber realizado varias coordinaciones con las autoridades del centro, se obtuvieron los permisos correspondientes, por lo que, se procedió a establecer una fecha para la aplicación de los cuestionarios. Una vez obtenida la aprobación, se realizó la aplicación de los cuestionarios virtualmente mediante la plataforma "Google Forms", enviándoles a sus correos institucionales de docentes, administrativos y personal de mantenimiento, asimismo, se les brindó el consentimiento informado, explicándoles el objeto de estudio y simultáneamente las preguntas de cada cuestionario, esperando la participación voluntaria de los colaboradores. Esta recolección de datos tuvo una duración de aproximadamente 1 semana, cabe resaltar que dichos formularios fueron aplicados de manera anónima con el fin de obtener resultados más precisos.

Análisis de datos:

Con el programa Microsoft Excel, se procesó y ordenar las respuestas. Posteriormente para el análisis estadístico de los instrumentos aplicados, se utilizó el software SPSS versión 30, realizando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, indicando que los datos no siguen una distribución normal, justificando que la estadística es no paramétrica. Por ello, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables y su nivel de significancia.

Tabla 1:

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para las dimensiones y variables de estudio.

VARIABLES Y DIMENSIONES	KOLMOGOROV - SMIRNOV	NIVEL DE SIGNIFICANCIA
Estrés	,131	,000
Satisfacción Laboral	,100	,015
Condiciones físicas y materiales	,172	,000
Beneficios laborales y remunerativos	,151	,000
Políticas administrativas	,106	,007
Relaciones sociales	,112	,003
Desarrollo personal	,130	,000
Desempeño de tareas	,094	,029
Relación con la autoridad	,103	,011

Nota: Datos extraídos del sistema SPSS v.30

En la tabla N°1, se revela que tanto la variable de estrés laboral como la de satisfacción laboral y sus dimensiones, tienen un valor de significancia $< 0,05$ lo que significa que las variables no siguen una distribución normal y en consecuencia se ha empleado el estadístico de Rho Spearman.

Aspectos éticos:

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se consideraron y respetaron las normas, según el Código de ética para la Investigación Científica de la Universidad Privada del Norte (2024), se hizo entrega del consentimiento informado previo a la ejecución, donde se les comunicó, el objetivo de la investigación, los beneficios, los derechos que tiene como

participante y el compromiso con la confidencialidad de los datos, protegiendo, de tal manera, la integridad de los colaboradores. Asimismo, se indicó la disposición general sobre la investigación con seres humanos, respetando los principios de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Como modelo guía, se utilizó el formato APA 7° edición (2020), con el propósito de reconocer los derechos de autor de los estudios previos de la investigación, confirmando que la información recaudada es de fuentes confiables, a través de una elaboración precisa de citas y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 2:

Correlación entre las variables de estudio

		Satisfacción Laboral	
		-,498**	
		Coeficiente de correlación	
	Estrés Laboral		
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

La tabla N°2, precisa una relación moderada e inversa entre el estrés y la satisfacción laboral ($\rho = -0,498$), estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,05$), indicando que a mayor estrés hay menor satisfacción laboral. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores.

Tabla 3:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión condiciones físicas y/o materiales

		Condiciones Físicas y/o materiales	
		-,633**	
		Coeficiente de correlación	
	Estrés Laboral		
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

La tabla N°3, evidenció una correlación alta e inversa entre el Estrés Laboral y la dimensión condiciones físicas y/o materiales ($\rho = -0,633$), estadísticamente significativa (p

= 0,000 > 0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales.

Tabla 4:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

		Beneficios laborales y/o remunerativos	
		Coefficiente de correlación	-,274**
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,006
		N	100

La tabla N°4, evidenció una correlación baja e inversa entre el Estrés Laboral y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos (rho = -0,274), estadísticamente significativa (p = 0,006 < 0,05). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla 5:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión políticas administrativas

		Políticas Administrativas	
		Coefficiente de correlación	,137
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,174
		N	100

La tabla N°5, evidenció que no existe correlación estadísticamente significativa ($p = 0,174 > 0,05$) entre el Estrés Laboral y la dimensión política administrativas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las políticas administrativas.

Tabla 6:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión relaciones sociales

		Relaciones Sociales	
		Coefficiente de correlación	-,531**
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	100

La tabla N°6, evidenció una correlación moderada e inversa entre el Estrés Laboral y la dimensión relaciones sociales ($\rho = -0,531$), estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las relaciones sociales.

Tabla 7:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión desarrollo personal

		Desarrollo Personal	
		Coefficiente de correlación	-,454**
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	100

La tabla N°7, evidenció una correlación moderada e inversa entre el Estrés Laboral y la dimensión desarrollo personal ($\rho = -0,454$), estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desarrollo personal.

Tabla 8:

Correlación entre la variable Estrés y la Dimensión desempeño de tareas

		Desarrollo de Tareas	
		Coefficiente de correlación	-,331**
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	,001
		N	100

La tabla N°8, evidenció una correlación baja e inversa entre la variable Estrés Laboral y la dimensión desempeño de tareas ($\rho = -0,331$), estadísticamente significativa ($p = 0,001 < 0,05$). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desarrollo de tareas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Se evidenció que existe una relación moderada e inversa entre ambas variables ($r = -0.498$), con un nivel estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0,05$). Esto indica que un incremento en los niveles de estrés está asociado a una disminución en la satisfacción laboral, hallazgo que coincide con el estudio realizado por Terán (2021) en Cajamarca, donde se reportó una relación significativa entre estas variables. Según la OIT (2016), considera al estrés laboral una condición determinada por múltiples factores, como la organización del trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Se manifiesta cuando los colaboradores enfrentan demandas laborales excesivas y estas sobrepasan sus capacidades o recursos para afrontarlas adecuadamente. Asimismo, otro detonante es cuando sus habilidades y conocimientos del trabajador no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional. A la vez, Linares (2022), añade que este desequilibrio puede generar conductas de evitación y un estado de agotamiento emocional, especialmente en profesionales con cargos altos de responsabilidad y carga emocional. Esto puede provocar síntomas como la fatiga, ansiedad o burnout, afectando el bienestar y el desempeño del trabajador. (Gil-Monte, 2003)

Por otro lado, Davis y Newstrom (1985), sostiene que la satisfacción laboral está relacionada con la percepción que tiene el trabajador sobre su trabajo, considerándolo como una experiencia positiva o negativa. Por su parte, Herzberg (1968), señala que existen dos factores que influyen en la satisfacción del colaborador, los factores motivacionales (intrínsecos), como el reconocimiento, la autorrealización y el compromiso, y los factores higiénicos (extrínsecos), como las bajas remuneraciones, la inestabilidad laboral y las relaciones interpersonales deficientes, los cuales generan insatisfacción si no se manejan

adecuadamente. Por tanto, la satisfacción laboral puede verse afectada por diversos factores organizacionales que, si no son gestionados de manera adecuada, incrementan el malestar y disminuye la motivación de los empleados.

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales. Los resultados evidenciaron una correlación alta e inversa entre ambas variables ($r = -0.633$), siendo esta relación estadísticamente significativa ($p = 0.000 < 0.05$). Este hallazgo indica que a medida que las condiciones físicas y materiales del entorno laboral desmejoran, los niveles de estrés en los colaboradores aumentan. Sin embargo, estos resultados difieren del estudio realizado por Chumo y Lozada (2020), quienes encontraron una correlación positiva muy baja y no significativa entre el estrés laboral y las condiciones físicas del trabajo. La diferencia observada puede atribuirse a la manera en que los empleados perciben su entorno laboral. Cuando el espacio de trabajo ofrece condiciones que favorecen la comodidad y la eficiencia, suele ser valorado de forma positiva por los trabajadores. Sin embargo, ciertos factores como la falta de espacio, el exceso de ruido, una iluminación inadecuada, la falta de higiene, mala ventilación, temperaturas extremas y el uso de materiales o equipos de baja calidad, tienden a generar incomodidad, fatiga y un aumento en la irritabilidad de los colaboradores, contribuyendo así un aumento de estrés laboral. (Escalante, 2017).

El segundo objetivo específico fue analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos. Los resultados indican que esta relación es baja pero estadísticamente significativa e inversa ($r = -0,274$, $p = 0.000 < 0.05$), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Esto confirma que un mayor nivel de estrés laboral se asocia con una menor percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos. Hallazgos similares fueron reportados por Hidalgo (2023), quien identificó una relación inversa, significativa y

moderada, evidenciando que a medida que el estrés laboral aumenta, disminuye la actitud o predisposición hacia el trabajo, incluso cuando existen retribuciones salariales o compensaciones económicas derivadas del desempeño en las funciones asignadas. Esto difiere de lo mencionado por Portero (2019), ya que señala que brindar incentivos y bonificaciones adicionales pueden reforzar el compromiso y la percepción de igualdad dentro de la organización. Sin embargo, Spector (1997) señala que elementos como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento, las condiciones laborales desfavorables y las remuneraciones insuficientes están directamente relacionados con el aumento del estrés, lo que impacta negativamente en el bienestar y la satisfacción del colaborador. Esta diferencia en los resultados puede explicarse por la percepción de los colaboradores de que sus esfuerzos no son suficientemente recompensados, lo que provoca frustración, desmotivación y un aumento del estrés. Cuando los trabajadores perciben que las demandas laborales son elevadas y las recompensas insuficientes, su satisfacción se ve afectada, lo que repercute negativamente en su compromiso y rendimiento.

El tercer objetivo específico fue analizar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas. Los resultados muestran una correlación muy baja entre el estrés laboral y la dimensión política administrativas ($r = -0,137$), siendo esta relación no estadísticamente significativa ($p = 0,174 > 0,05$), aceptándose la hipótesis nula. Este hallazgo sugiere que, dentro de la muestra analizada, las políticas administrativas no representan un factor determinante en los niveles de estrés percibido por los colaboradores. Estos resultados difieren de la investigación de Mendoza y Yupanqui (2021), quienes identificaron una relación significativa entre ambas variables, destacando el papel fundamental de las políticas administrativas en la reducción de las fuentes de estrés dentro de las organizaciones. En la misma línea García (2009), sostiene que una correcta aplicación de las políticas, basada en la

transparencia y la participación fortalece la confianza del personal y mejora la comunicación organizacional. De igual manera, Contreras (2022) destaca que una adecuada estructuración de las políticas administrativas, contribuye a una gestión interna eficiente, permitiendo una distribución clara de las funciones y responsabilidades. No obstante, es fundamental considerar que, cuando estas políticas son percibidas como excesivamente burocráticas o poco flexibles, pueden obstaculizar la toma de decisiones, retrasar los procesos y aumentar la carga laboral, lo que contribuye al incremento del estrés entre los colaboradores. Una posible explicación de la no significancia y baja correlación en este objetivo podría deberse a una percepción diversa del personal respecto a las políticas internas: mientras algunos colaboradores las consideran justas y bien definidas, otros pueden no sentirse afectados de forma significativa por ellas, diluyendo así la fuerza de la relación estadística.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales. Se evidenció una correlación moderada e inversa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones sociales ($r = -0,531$), siendo esta relación estadísticamente significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Estos datos concuerdan con los de Teran (2021), en su estudio realizado en un centro de colaboradores para medir estrés y satisfacción laboral, lo que indica que a mayor estrés los colaboradores sienten menor satisfacción con las relaciones sociales, y viceversa. Labourdette (2007) destacan que un entorno laboral basado en el apoyo mutuo, el respeto y la empatía, fomenta un ambiente positivo y reduce el riesgo de conflictos, lo que resulta crucial para el rendimiento de la institución. Esta relación podría explicarse porque, bajo altos niveles de estrés, las personas suelen experimentar una menor tolerancia, reacciones impulsivas, irritabilidad y una tendencia al aislamiento, con el fin de conservar energía emocional. Además, la sobrecarga de trabajo y la presión constante pueden restringir el tiempo y la disposición para interactuar con otros, afectando negativamente el clima laboral. Por su

parte, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2009) subrayan que la actitud interna del trabajador tiene un impacto directo tanto en su desempeño como en la calidad de sus relaciones interpersonales, lo que refuerza la importancia de gestionar adecuadamente los niveles de estrés en las organizaciones.

El quinto objetivo específico fue analizar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal. Los resultados evidenciaron una relación inversa de magnitud moderada ($r = -0.454$) y estadísticamente significativa ($p = 0.000 < 0.05$), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Esto indica que un mayor nivel de estrés laboral se asocia con un menor desarrollo personal en los colaboradores, y viceversa. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Terán (2021), quien también encontró una correlación inversa de magnitud media entre ambas variables, señalando que los colaboradores con mayores niveles de estrés tienden a experimentar menor satisfacción en su desarrollo personal. Este fenómeno puede explicarse por el impacto del estrés en el bienestar mental y emocional, lo que reduce la motivación para capacitarse asumir nuevos desafíos y desarrollar habilidades. El desarrollo personal en el contexto laboral implica no solo el acceso a oportunidades de crecimiento profesional, sino también la adquisición continua de competencias, elementos que contribuyen directamente a la satisfacción y a la autoconfianza del trabajador (Arancibia, 2023). En este sentido, la formación constante y el reconocimiento del desempeño son factores esenciales que estimulan la motivación y potencian el rendimiento del colaborador. (Montoya et al., 2008). En la misma línea Del Carpio (2017), menciona que la existencia de un clima adverso, deteriora las relaciones interpersonales, afectando la satisfacción laboral y, en consecuencia, limitando las oportunidades de crecimiento personal y profesional de los trabajadores. Este hecho puede explicarse ya que el estrés laboral genera un ambiente tenso y poco propicio para el aprendizaje y la mejora continua. Cuando los colaboradores experimentan altos niveles de

estrés, sus recursos se centran en la gestión de la presión y la carga laboral, dejando en segundo plano su desarrollo personal.

El sexto objetivo específico fue analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas. Los resultados evidenciaron una correlación baja e inversa entre la variable estrés laboral y la dimensión desempeño de tareas ($r = -0,331$), siendo esta relación estadísticamente significativa ($p = 0,001 < 0,05$). Este hallazgo sugiere que a medida que aumentan los niveles de estrés en el entorno laboral, se tiende a observar una disminución en la calidad y eficiencia con que los colaboradores ejecutan sus funciones. Estos resultados son consistentes con el estudio realizado por Herrera y Canqui (2023), quienes también evidenciaron una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral, especialmente en lo que respecta al desempeño de tareas. Basoredo (2011), desataca que el desempeño de tareas se relaciona con la eficiencia y la calidad con que un trabajador cumple sus responsabilidades, y está directamente influenciado tanto por sus habilidades como por las condiciones del entorno laboral. Una estructura organizacional clara, acompañada de una supervisión adecuada y el apoyo entre compañeros, resulta fundamental para mantener altos niveles de productividad (Portero, 2019). Desde un enfoque psicológico y funcional, el estrés elevado afecta funciones cognitivas como la atención y la toma de decisiones, lo que incrementa los errores en la ejecución de tareas y reduce la concentración. Además, el agotamiento mental y emocional disminuye la eficacia en el desempeño, impactando negativamente en la productividad laboral.

Se identificaron diversas limitaciones en el proceso de recolección y análisis de datos. En primer lugar, hubo dificultades para encontrar instituciones educativas que contaran con la población necesaria para llevar a cabo el estudio, lo que prolongó el tiempo de búsqueda y

selección de los participantes. Asimismo, se evidenció una escasez de antecedentes a nivel provincial, lo que dificultó la contextualización del problema y la comparación de los hallazgos con estudios previos en un entorno similar. Otro obstáculo importante fue la demora en la obtención de los permisos necesarios por parte de la empresa donde se realizó la investigación. La burocracia interna retrasó el inicio de la recolección de datos, lo que afectó el cronograma previsto. Además, la aplicación de los instrumentos de evaluación se llevó a cabo de manera virtual, lo que generó dificultades adicionales, ya que los trabajadores tardaron más del tiempo estipulado en responder, lo que requirió ajustes en la planificación para garantizar una participación adecuada.

La presente investigación presenta implicancias teóricas, metodológicas y prácticas que aportan al campo de estudio. Desde una perspectiva teórica, el estudio contribuye a ampliar el conocimiento sobre la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, consolidando hallazgos previos y ofreciendo nuevos datos en el contexto de un centro educativo privado en Trujillo. La investigación permite profundizar en la comprensión de cómo el estrés influye en dimensiones clave, como el desarrollo personal, las relaciones sociales y el desempeño de tareas, reforzando modelos existentes sobre el impacto del estrés en la satisfacción laboral. Desde el punto de vista metodológico, el estudio se desarrolló bajo un enfoque correlacional y cuantitativo, utilizando instrumentos validados que permitieron obtener datos fiables y replicables. La aplicación virtual de los cuestionarios representó un desafío, pero también evidencia la viabilidad de metodologías digitales en la investigación psicológica. Asimismo, los resultados resaltan la importancia de considerar variables organizacionales y sociodemográficas en futuros estudios para entender con mayor profundidad los factores que median la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. A nivel práctico, los hallazgos de la investigación son relevantes para elaborar estrategias de

intervención en el ámbito laboral. Identificar que el estrés laboral impacta negativamente en el desarrollo personal, el desempeño de tareas y las relaciones sociales permite a las organizaciones implementar programas de bienestar y prevención dirigidos a reducir el impacto del estrés en los colaboradores.

Además, los resultados pueden servir de referencia para profesionales de la salud mental, orientándolos en la toma de decisiones sobre mejoras en el ambiente de trabajo, optimización de políticas administrativas y fortalecimiento de incentivos para promover el bienestar laboral, quienes podrían diseñar y adaptar intervenciones específicas que respondan a las necesidades de los colaboradores de los centros educativos.

Los hallazgos de esta investigación pueden ser comprendidos gracias al Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996), el cual plantea que el estrés laboral surge cuando se evidencia un desbalance entre las demandas del trabajo y las recompensas obtenidas. Según este modelo, los trabajadores experimentan altos niveles de estrés cuando perciben que el esfuerzo invertido en sus funciones no se ve correspondido con una compensación adecuada, ya sea en términos salariales, reconocimiento o estabilidad laboral. Asimismo, este modelo sugiere que factores como la falta de control sobre las tareas, la ausencia de reconocimiento y la presión organizacional contribuyen a un ambiente laboral desfavorable, afectando el desempeño y el desarrollo personal de los trabajadores. Además, el Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979) complementa estos hallazgos al señalar que el estrés se intensifica en entornos donde las exigencias laborales son altas y el nivel de autonomía es bajo. De igual manera, la relación entre el estrés y el desempeño de tareas puede entenderse desde este modelo, ya que un trabajador sometido a altos niveles de presión, sin los recursos necesarios para gestionar su carga laboral, experimentará un deterioro en su capacidad de concentración, toma de decisiones y ejecución de tareas.

Conclusiones

- El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, se relacionó de manera moderada e inversa ($r = -0,498$, $p = 0,000$), siendo estadísticamente significativa.
- La relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones físicas y materiales, es alta e inversa ($r = -0.633$, $p = 0.000$), siendo estadísticamente significativa, sugiere que a medida que las condiciones del espacio desmejoran, los niveles de estrés aumentan.
- La relación entre el estrés laboral y la dimensión de beneficios laborales y remunerativos, es baja pero inversa y estadísticamente significativa ($r = -0.274$, $p = 0.006$), lo que implica que menores beneficios pueden estar asociados con mayores niveles de estrés.
- No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión políticas administrativas ($r = 0.137$, $p = 0,174 > 0,05$), es decir la percepción sobre la gestión organizacional no tiene un pacto directo en los niveles de estrés.
- Respecto al estrés laboral y la dimensión relaciones sociales en el entorno, indican que esta correlación es moderada e inversa ($r = -0.531$, $p = 0.000$), lo que indica que, a mayor estrés, menor es la satisfacción con las relaciones interpersonales dentro de la organización.
- La relación entre el estrés laboral y la dimensión de desarrollo personal, es moderada e inversa, siendo estadísticamente significativa ($r = -0,454$, $p = 0,000$), indicando que los colaboradores con mayores niveles de estrés tienden a experimentar menor satisfacción en esta área.

- La relación entre el estrés laboral y la dimensión de desempeño de tareas, es baja pero inversa y estadísticamente significativa ($r = -0,331$, $p = 0,001$), sugiriendo que un mayor nivel de estrés tiende a asociarse con un menor desempeño en las tareas.

Referencias

- Aportemos felicidad a los colaboradores. (s. f.). Noticias | Diario Oficial El Peruano.
<https://www.elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Arancibia, K. (2023). Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>
- Arévalo-Chávez, P., Cruz-Cárdenas, J., Guevara-Maldonado, C., Palacio-Fierro, A., Bonilla-Bedoya, S., Estrella-Bastidas, A., Guadalupe-Lanas, J., Zapata-Rodríguez, M., Jadán-Guerrero, J., Arias-Flores, H., & Ramos-Galarza, C. (2020). Actualización en metodología de la investigación científica.
<http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1686>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es
- Basoredo, C. (2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ámbito del desempeño de tareas. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 27(2), 457-472.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/123091>
- Berriel García, M. E. (2021). Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México. Tesis de licenciatura, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Repositorio Institucional BUAP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12371/14662>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

- Cabay-Huebla, K., Noroña-Salcedo, D., & Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&tlng=en
- Chavarría, A., Cifuentes, C., & Castro, J. (2023). Explicación de la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales. <https://repositorio.ugm.cl/handle/20.500.12743/2282>
- Chiang Vega, M y Ojeda Hidalgo, J (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>
- Chiang-Vega, M., & Candia-Romero, F. (2021). Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction: A model of structural equations. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organiza_cional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chumo, J., & Lozada, R. (2021). Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54427>
- Contreras, F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en empleados de una institución dirección Redes Integrada de Salud, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/2011>
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). The importance of job satisfaction to improve employee performance [Documento]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/350712844_The_Importance_of_Job_Satisfaction_to_improve_Employee_Performance

- De Educación. (2021). El estrés laboral.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7757>
- De la Mora Yocupicio, A., Romo, A. S., & Ponce, Ó. E. H. (2022). Revisión teórica de la cohesión y su influencia en el desempeño laboral. *Vinculatégica EFAN*, 8(1), 143-152. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/334>
- De La Rosa Lara, N. H. (2022). Estrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas de Lima Sur. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2476?show=full>
- Del Carpio Alva, P. K. (2017). Estudio de caso organizacional: Programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada [Tesis de suficiencia profesional, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2949>
- Diaz Dumont, J., Ledesma Cuadros, M., Cárdenas, J., y Carranza Haro, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Escalante Tito, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia (p. 17) [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Digital de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/983>
- Flores, J. (2021). DISEÑO y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. <https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/disen-y-metodologia-de-la-investigacion.html>
- Froman, L. (2010). Positive psychology in the workplace. *Journal of Adult Development*, 17(2), 59–69. Recuperado de <https://positivepsychology.com/job-satisfaction/>
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2009). Job satisfaction and work productivity: An empirical approach [Documento]. Recuperado de <https://www.sysrevpharm.org/articles/job-satisfaction-and-work-productivity-an-empirical-approach.pdf>
- Gil- Monte, P (2003). Síndrome de burnout: ¿síndrome de quedarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2), 181-197. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=231318052004>
- Gurumendi España, I. E., Panunzio, A. P., Calle Gómez, M. A., & Borja Santillán, M. A. (2021). Síndrome burnout en docentes universitarios. *RECIMUNDO*, 5(3), 205–219. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).julio.2021.205-219](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).julio.2021.205-219)
- Gutiérrez, M., & Ángeles, A. (2012). Estrés organizacional: Ansiedad, frustración, bajo rendimiento y accidentes laborales. https://www.sancristoballibros.com/libro/estres-organizacional_48305
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, P. M., Soria, M. S., & Silla, J. M. P. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre? Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- Herrera, M., & Canqui, V. (2024). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2745>
- Herzberg, F. (1968). One more time: ¿How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62. Recuperado de <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>

- Hidalgo, B. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191>
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218. <https://academic.oup.com/occmmed/article-abstract/67/7/581/4430935>
- International Labour Organization. (2016). Work-related stress: Definition of stress as a physiological, emotional, and cognitive response to excessive demands. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658>
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/229090045_The_Job_Satisfaction-Job_Performance_Relationship_A_Qualitative_and_Quantitative_Review
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. Wiley. *The Social Psychology of Organizations* <https://archive.org/details/socialpsychology00katz/page/n5/mode/2up>
- Labourdetete, S. (2007). Relaciones sociales y poder. *Orientación y sociedad*, 7, 17-38. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185188932007000100002&script=sci_arttext&tlng=en
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company. https://www.researchgate.net/publication/313824796_Lazarus_and_Folkman's_Psychological_Stress_and_Coping_Theory

- Linares, M. (2023). Estrés laboral y motivación laboral en docentes de educación básica regular de Bambamarca. [Tesis de grado, Universidad Autónoma]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2194>
- Locke, E. A. (1969). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Recuperado de <https://www.libs.uga.edu/reserves/docs/scans/job%20satisfaction.pdf>
- López Figueroa, J. C. (2020). El concepto de territorio en el marco de la perspectiva organizacional. Núm. 58, julio/diciembre, 9–24. Instituto Tecnológico de Sonora. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91891>
- Los riesgos del estrés laboral para la salud. (s. f.). INSP.mx. Recuperado el 6 de marzo de 2025, de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Mandujano, E. (2024). Cada vez más Burnout en Perú: 8 de cada 10 personas trabajadoras lo padecen. *Caretas*. <https://caretas.pe/salud/cada-vez-mas-burnout-en-peru-8-de-cada-10-personas-trabajadoras-lo-padecen/>
- Manterola, C., & Otzen, T (2014). Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Mendoza, E., & Yupanqui, U. (2023). Estrés laboral y motivación laboral en docentes de educación básica regular de Bambamarca. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6472110>
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice Hall. SSRN https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1496182
- Montoya, L. A., de Arias, L. M. P., & Montoya, C. L. V. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia et technica*, 3(40), 117-119. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4741261>
- Normas APA – 7ma (séptima) edición. (s. f.). <https://normas-apa.org/>

- Orellana, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), 117-125.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Palma, S. C. (2004). Escala CL-SPC: Construcción y estandarización [Manual]. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Porras, M, Cabrejos, J., Vargas, G., & Berrocal, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200778902021000200011&script=sci_arttext
- Portero de la Cruz, S. (2019) Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional de la Universidad de Córdoba.
<https://helvia.uco.es/handle/10396/18579>
- Quito, G., Merchá., B., & Bastidas, C.(2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8882718>
- Reyes, J. V. G., Núñez, M. A. P., López, R. N., Núñez, V. P., & Núñez, I. I. P. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*, 42(95), 241-252.
<https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

- Ruiz Aguilar, I. A., & Vega Córdor, K. L. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11845>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. <https://www.sci-int.com/pdf/638268413648508652.pdf>
- Selye, H. (1976) Stress in Health and Disease. Butterworths, Boston. - references - scientific research publishing. (s/f). Scirp.org. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1159667>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Solís, D; Aguayo, E. (2022). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. Visión Empresarial, Vol. 1 No. 2, 67-76. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/1032>
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. SAGE Publications. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/232516159_Job_Satisfaction_Application_Assessment_Causes_and_Consequences
- Teran, E. S. (2022). El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31706>
- Universidad Privada del Norte (2024). Código de ética para la investigación científica en UPN. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-parala-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

- Valero, V., Pari, M., Mamani, H., & Laurente, V. (2023). Estrés y satisfacción laboral en profesores del altiplano peruano. Zenodo (CERN European Organization For Nuclear Research). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7527638>
- Valero-Ancco, V., Huaman-Huaman, L., & Garavito-Checalla, E. (2021). Autoestima e identidad profesional de las profesoras de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 15(1), 24-30. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.808>
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados. Tesis (Maestría en Gestión del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8608>
- Vásquez, R. M. (2015). Construcción del concepto de tecnología en una red virtual de aprendizaje. *Enunciación*, 20(1), pp. 10-25. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/enunc/article/view/8781>
- Viamonte-Quispe, R., Mamani-Mamani, R., & Larico-Vargas, R. (2024). Burnout y estrés laboral en docentes de Instituciones de Educación Secundaria del distrito de Juliaca. *PURIQ*, 6. <https://doi.org/10.37073/puriq.6.687>
- Vista de Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. (n.d.). <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
- Vizcaíno Zúñiga, P., Cedeño, R., & Maldonado Palacios, I., (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774–800. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206306293822>

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:		Tipo de Investigación: De alcance correlacional
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.	Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.	Variable 1: Estrés laboral	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:	Variable 2:	Diseño de la Investigación: No experimental, corte transversal
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?	Determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.	Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.	Satisfacción laboral	Población: Está constituida por 100 colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.

<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?</p>	<p>Analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>		<p>Muestreo: No probabilístico censal</p> <p>Técnica Se utilizó el cuestionario como técnica de recolección</p> <p>Instrumento de Recolección: Escala de estrés laboral de la OIT- OMS Satisfacción Laboral SL-SPC</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?</p>	<p>Demostrar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las políticas administrativas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las relaciones sociales, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?</p>	<p>Demostrar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desarrollo personal, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024?</p>	<p>Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y el desempeño de tareas, en los colaboradores de una institución educativa privada de Trujillo, 2024.</p>		


Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de la variable estrés laboral

Estrés Laboral					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Este fenómeno se considera una condición determinada por múltiples factores, como la organización del trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Se manifiesta cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando sus habilidades y conocimientos no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa. (OIT, 2016).	Para la medición se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS que consta de 25 ítems, divididos en 7 dimensiones.	Clima organizacional	Características que describen e identifican a una organización	1,10,11,20	Ordinal (tipo Likert)
		Estructura organizacional	Distintas jerarquías que existen dentro de la organización	2,12,16,24	
		Territorio organizacional	Ambiente donde se desempeñan labores	3,15,22	
		Tecnología	Herramientas tecnológicas que brinda la organización	4,14,25	
		Influencia del líder	Percepción que se tiene de sus superiores	5,6,13,17	
		Falta de cohesión	Falta de compañerismo que se presenta dentro de una organización	7,9,18,21	
		Respaldo de grupo	Soporte que brinda el equipo de trabajo	8,19,23	

Matriz de operacionalización de la Variable satisfacción laboral

Satisfacción Laboral					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Spector (1997) define a la satisfacción laboral como la medida en la que una persona gusta o disgusta de su trabajo, abarcando diferentes facetas como el reconocimiento, la remuneración y las condiciones laborales.	Se medirá mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC, que cuenta con 36 ítems divididos en 7 dimensiones.	Condiciones físicas y/o materiales	El lugar donde el colaborador desempeña su trabajo.	1,13,21,28,32	Ordinal (tipo Likert)
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Grado de conformidad con respecto a la compensación económica.	2,7,14,22	
		Políticas administrativas	Normas internas con las que cuenta la organización	8,15,17,23,33	
		Relaciones sociales	Interacción que se genera entre los trabajadores.	3,9,16,24	
		Desarrollo personal	Crecimiento personal o profesional de un colaborador	4,10,18,25,29,34	
		Desempeño de tareas	Valor que le da el trabajador a la realización de sus funciones	5,11,19,26,30,35	
		Relación con la autoridad	Percepción con la que cuenta un colaborador sobre sus superiores	6,12,20,27,31,36	

Anexo N° 3: Carta de presentación a la institución privada.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	 UPN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
--	--

Yo Karina Anderson Montoya
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 18110918, como representante legal de la empresa / institución: El Cultural American School con R.U.C. N° 20132111082, ubicada en la ciudad de Trujillo.

Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:

- 1) Clarita Anayeli Toribio Paredes, con DNI 70680180
- 2) Solange Larrivière Jones, con DNI 74498163

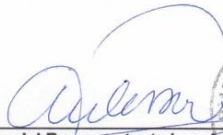
Egresado/s de la (x) Carrera profesional o () Programa de Posgrado de psicología para que utilice la siguiente información de la empresa: datos recolectados de los trabajadores de la empresa (docentes, personal de mantenimiento, administrativos, entre otros) las pruebas de Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y de Satisfacción Laboral SL-SPC con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, (x) Título Profesional () Maestro, () Doctor.

Autorizamos expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte contribuyendo a la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Indicar si el representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada:

- (x) Mantener en **RESERVA** el nombre o cualquier distintivo de la empresa.
() **Autorizo** mencionar el nombre y cualquier distintivo de la empresa.


Lugar y fecha de emisión


Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 18110918
N° de celular de contacto: 923161618



El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


70680180


74498163

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	09	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	14/12/2023				

Anexo N° 4: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

Instrucciones: Lea atentamente los siguientes ítems e indica con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, seleccione la alternativa que más se asemeje a su punto de vista.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
3.No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7.No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							

11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo de trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

A continuación, se presentan una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, seleccionando la respuesta que mejor exprese su punto de vista. **No hay respuesta buena, ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.**

TA: Totalmente de acuerdo

A: De acuerdo

NN: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D: En desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

N°	Ítems	TA	A	NN	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					

8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizó					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pudo alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el suelo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi trabajo					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					

22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					
23	El horario me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a)					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi jefe					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					

36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo N° 5: Consentimiento informado para los colaboradores de la investigación

Sección 1 de 4

Estrés y satisfacción laboral en colaboradores



Estimados colaboradores,

Le extendemos un cordial saludo, somos Clarita Anayeli Toribio Paredes y Solange Larriviere Jones, bachilleres de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte. En esta oportunidad usted ha sido invitado(a) a participar de manera voluntaria de la presente investigación titulada "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA EN TRUJILLO, 2024" que tiene como objetivo general, determinar si existe alguna relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral. La información que proporcionen será completamente confidencial y anónima, y no será utilizada para ningún propósito fuera de este estudio. Este proceso no representa riesgos significativos y está diseñado para ayudarnos a identificar oportunidades de mejora. Al aceptar, usted confirma haber leído y comprendido esta información y acepta participar de manera voluntaria.

¿Acepta participar de manera voluntaria de esta investigación? *

- Sí
- No

Anexo N° 6: Tablas de fiabilidad de las variables

Tabla 9:

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.798	25

La Tabla N.º 9 muestra un coeficiente de confiabilidad de 0.79 para el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, indicando una fiabilidad aceptable y una consistencia interna adecuada, lo que asegura que los ítems miden de forma confiable el concepto evaluado.

Tabla 10:

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.809	36

La Tabla N.º 10 muestra un coeficiente de confiabilidad de 0.80 para la Escala de Satisfacción Laboral, indicando una fiabilidad alta. Esto significa que el instrumento presenta una consistencia interna adecuada, asegurando que los ítems están bien relacionados entre sí y miden de manera confiable la satisfacción laboral.

Anexo N° 7: Resultados demográficos

Tabla 11:

Distribución de la muestra según edad.

Edad		
N	Válido	100
	Perdidos	0
	Media	36.08
	Mediana	35
	Moda	29
	Desv. Estándar	8.54
	Mínimo	22
	Máximo	61

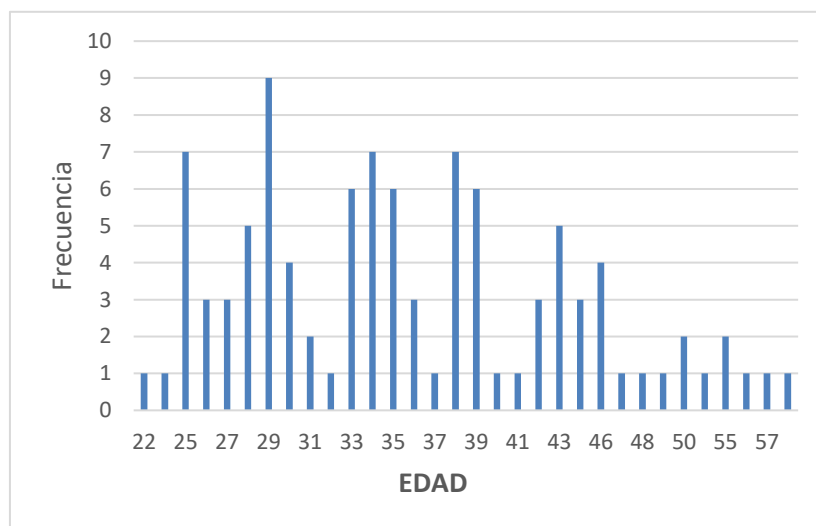


Figura 1. Distribución de la muestra según edad en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la Tabla N°11 se presenta que, la edad promedio de los colaboradores es de 35 años. La mayoría de los empleados tienen 29 años, lo cual corresponde a la moda. La edad mínima es de 22 años, mientras que la máxima es de 61 años, tomando en cuenta un total de 100 colaboradores.

Tabla 12:

Distribución de la muestra según sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	31	31.00
Femenino	69	69.00
TOTAL	100	100.00

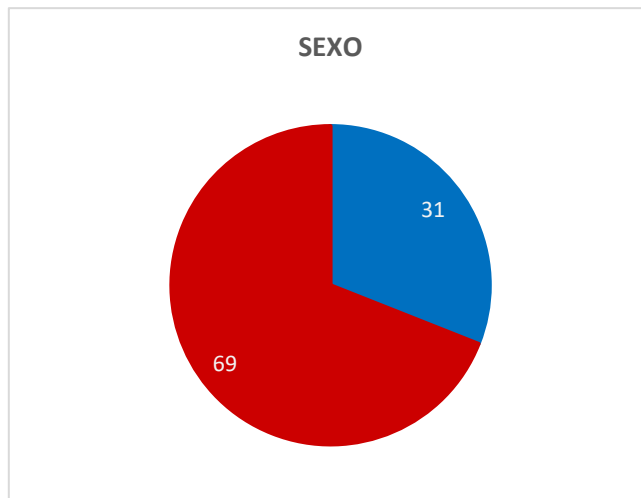


Figura 2. Distribución de la muestra según sexo en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la Tabla N°12 revela que la mayoría de los colaboradores es del sexo femenino, representando un total del 69%, mientras que el sexo masculino conforma el 31%. Estos valores corresponden a una muestra de 100 empleados.

Anexo N°8: Resultados descriptivos

Tabla 13:

Estadístico descriptivo de las variables y dimensiones

	ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES FÍSICAS Y MATEIALES	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	RELACIONES SOCIALES	DESARRO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACION CON LA AUTORIDAD	SASTISFACCIÓN LABORAL
Media	61.80	19.13	14.22	15.05	15.14	23.43	21.52	22.63	130.97
Desv. Estándar	22.55	2.88	2.16	3.52	2.12	3.25	2.72	2.87	13.01
Mínimo	28	11	8	6	9.00	13.00	14.00	15.00	101
Máximo	122	25	19	22	20.00	30.00	27.00	30.00	159
Asimetría	0.86	-0.92	0.12	-0.28	-0.02	-0.62	-0.24	-0.31	0.01
Curtosis	0.11	0.58	-0.17	-0.33	0.02	1.42	0.01	0.21	-0.43

N = 100

En la Tabla N°13 se observa que el total de estrés laboral registra una media de 61.80 (Desviación E.=22.55), mientras que el total de satisfacción laboral alcanza 130.97 (Desviación E.=13.01).

Asimismo, la media en condiciones físicas y materiales es de 19.13 (Desviación E.=2.88), mientras que para beneficios laborales y remunerativos es de 14.22 (Desviación E.=2.16). En cuanto a las políticas administrativas, la media es de 15.05 (Desviación E.=3.52), y para las relaciones sociales, 15.14 (Desviación E.=2.12). Respecto al desarrollo personal, la media alcanza 23.43 (Desviación E.=3.25), y en el desempeño de tareas es de 21.52 (Desviación E.=2.72). Por otro lado, la relación con la autoridad presenta una media de 22.63 (Desviación E.=2.87).

Tabla 14:

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Estrés	2	2.00
Nivel intermedio	14	14.00
Bajo nivel de estrés	84	84.00
Total	100	100.00

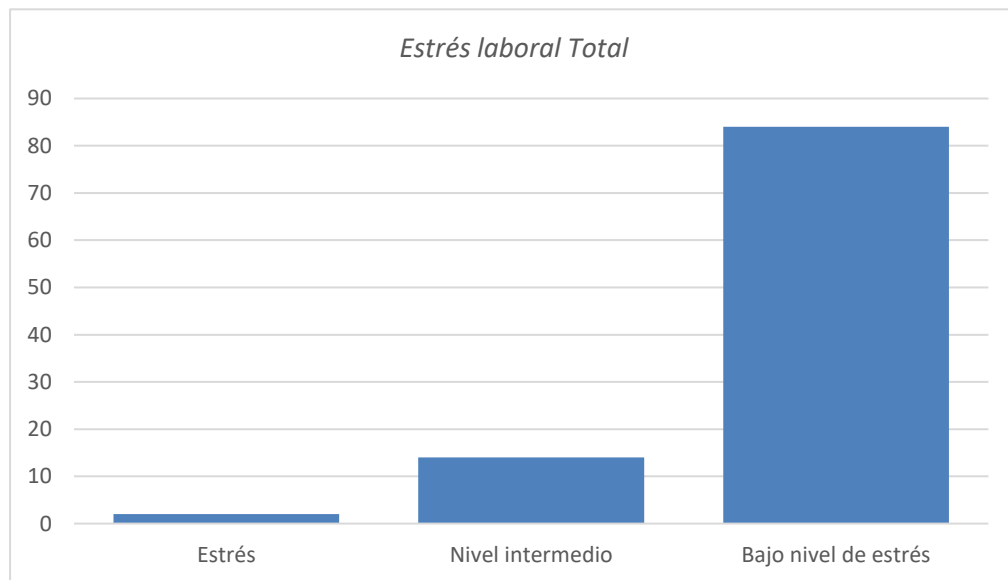


Figura 3. Distribución de los porcentajes del nivel de estrés laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

La tabla N°14 muestra que el 84% de los trabajadores presentan un **bajo nivel de estrés**, mientras que el 14% se encuentran en un **nivel intermedio**. Y solo el 2% de los colaboradores manifiesta **estrés** laboral.

Tabla 15:

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Parcial satisfacción	12	12.00
Regular satisfacción	82	82.00
Parcial insatisfacción	6	6.00
Total	100	100.00

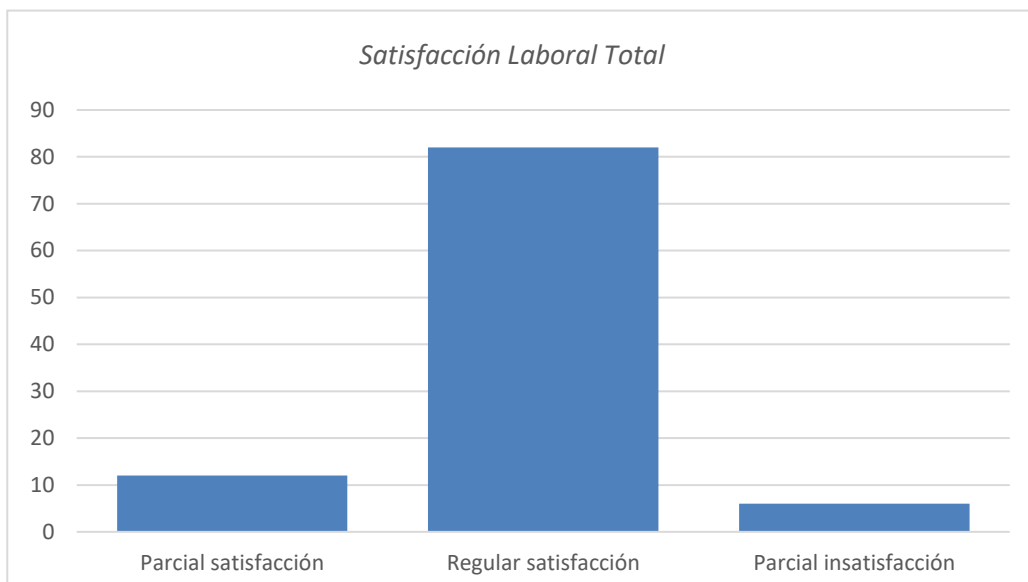


Figura 4. Distribución de los porcentajes del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

La tabla N°15 muestra que el 82% de los trabajadores presentan un nivel de satisfacción **regular**, mientras que el 12% experimenta **parcial satisfacción** laboral. Sin embargo, un 6% de los colaboradores manifiesta **parcial insatisfacción**.

Tabla 16:

Nivel de condiciones físicas y materiales en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	6	6.00
Parcial satisfacción	49	49.00
Regular satisfacción	37	37.00
Parcial insatisfacción	8	8.00
Total	100	100.00

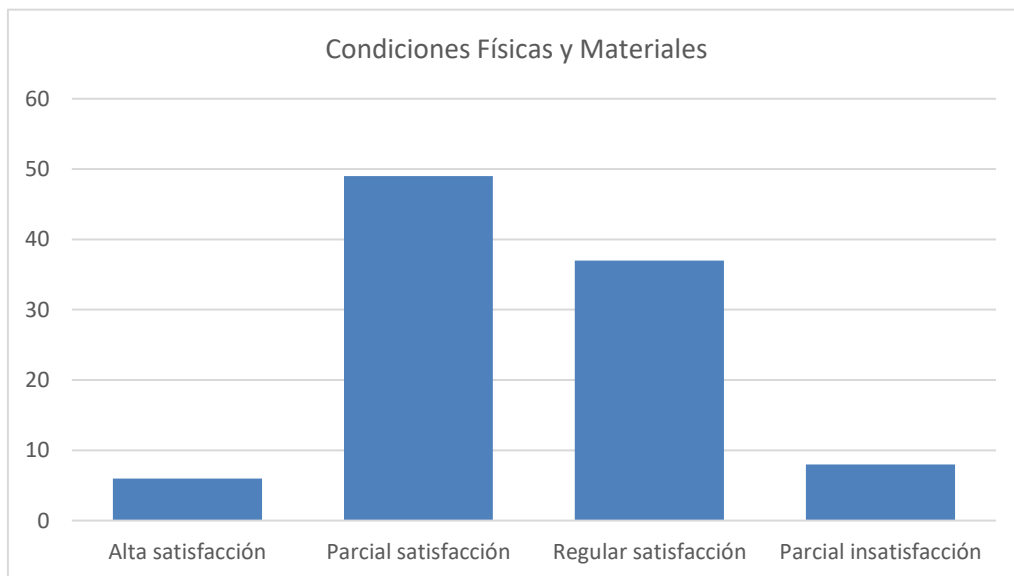


Figura 5. Distribución de los porcentajes del nivel de condiciones físicas y materiales en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°16 muestra que el 49% de los trabajadores presentan un nivel de **parcial satisfacción** laboral, un 37% manifiesta una **satisfacción regular**. Por otro lado, el 8% de los colaboradores reportan **parcial insatisfacción**, mientras que solo el 6% experimentan **alta satisfacción** en su trabajo.

Tabla 17:

Nivel de beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	8	8.00
Parcial satisfacción	31	31.00
Regular satisfacción	60	60.00
Parcial insatisfacción	1	1.00
Total	100	100.00

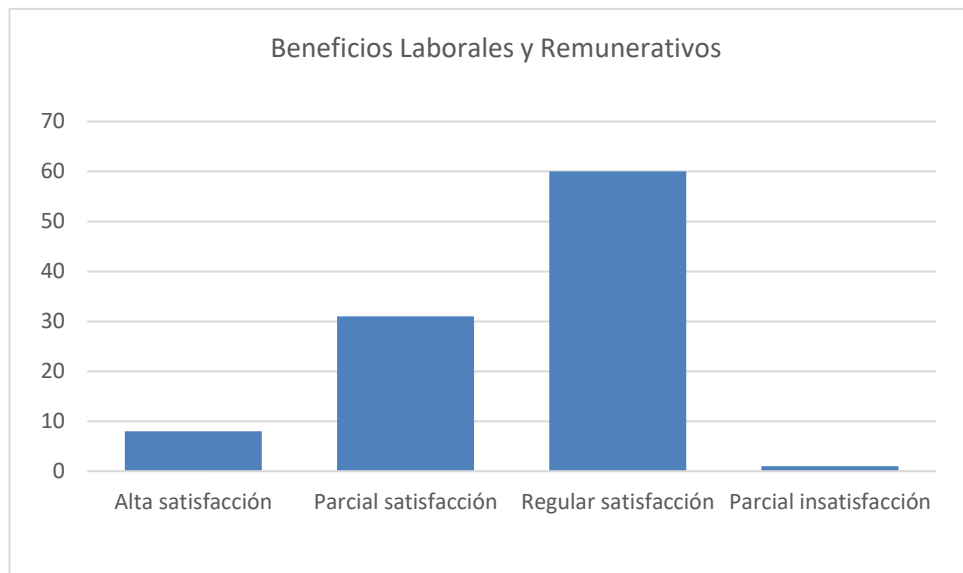


Figura 6. Distribución de los porcentajes del nivel de beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En La tabla N°17 muestra que el 60% de los trabajadores experimentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 31% presentan **parcial satisfacción** laboral. Un 8% de los empleados reporta **alta satisfacción**, y solo el 1% manifiesta **parcial insatisfacción**.

Tabla 18:

Nivel de políticas administrativas en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Parcial satisfacción	11	11.00
Regular satisfacción	46	46.00
Parcial insatisfacción	33	33.00
Alta insatisfacción	10	10.00
Total	100	100.00

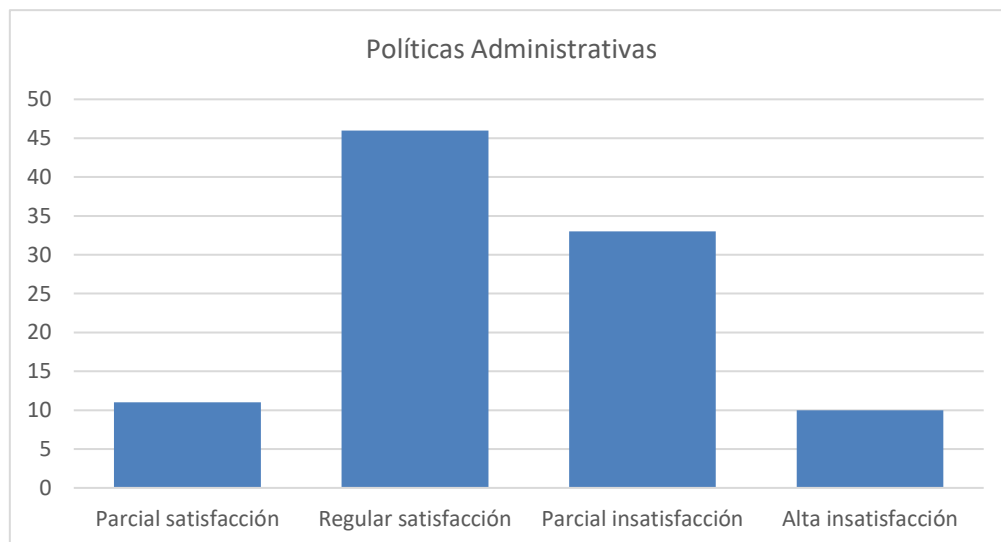


Figura 7. Distribución de los porcentajes del nivel de políticas administrativas en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°18 muestra que el 46% de los trabajadores presentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 33% manifiesta **parcial insatisfacción** laboral. Un 11% de los empleados experimenta **parcial satisfacción**, y el 10% restante refleja **alta insatisfacción**.

Tabla 19:

Nivel de relaciones sociales en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	6	6.00
Parcial satisfacción	17	17.00
Regular satisfacción	73	73.00
Parcial insatisfacción	3	3.00
Alta insatisfacción	1	1.00
Total	100	100.00

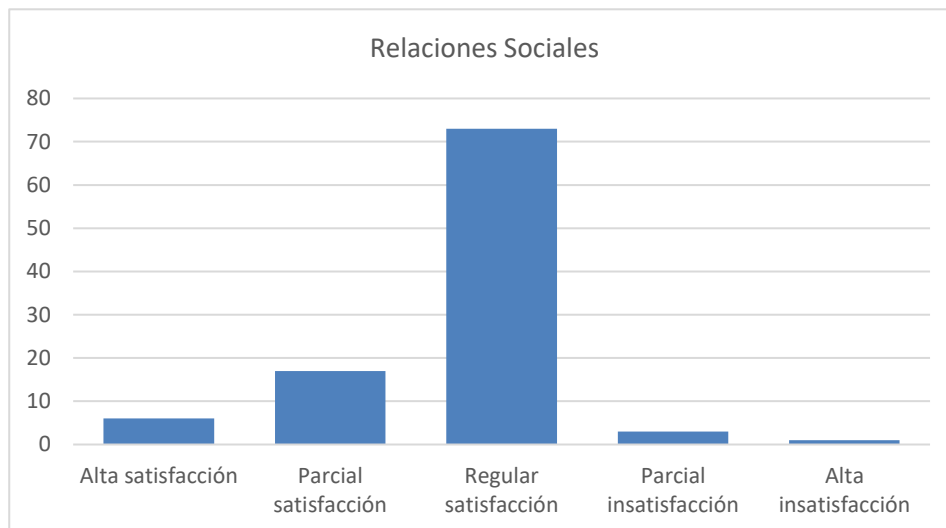


Figura 8. Distribución de los porcentajes del nivel de relaciones sociales en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°19 muestra que el 73% de los trabajadores presentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 17% experimenta **parcial satisfacción** laboral. Un 6% de los empleados reporta **alta satisfacción**, mientras que el 3% manifiesta **parcial insatisfacción** y el 1% refleja **alta insatisfacción**

Tabla 20:

Nivel de desarrollo personal en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	6	6.00
Parcial satisfacción	17	17.00
Regular satisfacción	71	71.00
Parcial insatisfacción	5	5.00
Alta insatisfacción	1	1.00
Total	100	100.00

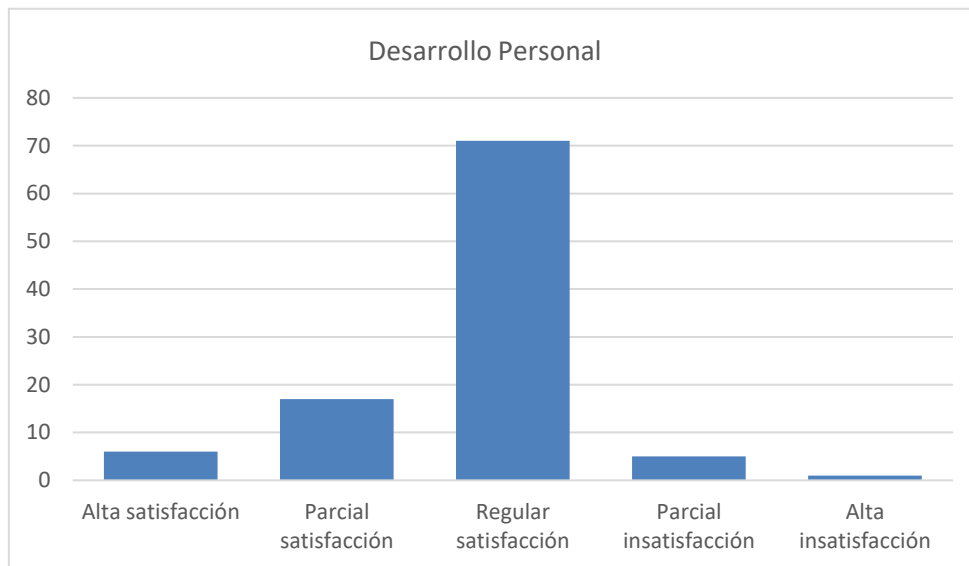


Figura 9. Distribución de los porcentajes del nivel de desarrollo personal en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°20 muestra que el 71% de los trabajadores presentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 17% experimenta **parcial satisfacción** laboral. Un 6% de los empleados reporta **alta satisfacción**, mientras que el 5% manifiesta **parcial insatisfacción** y el 1% refleja **alta insatisfacción**

Tabla 21:

Nivel de desempeño de tareas en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Parcial satisfacción	6	6.00
Regular satisfacción	74	74.00
Parcial insatisfacción	20	20.00
Total	100	100.00

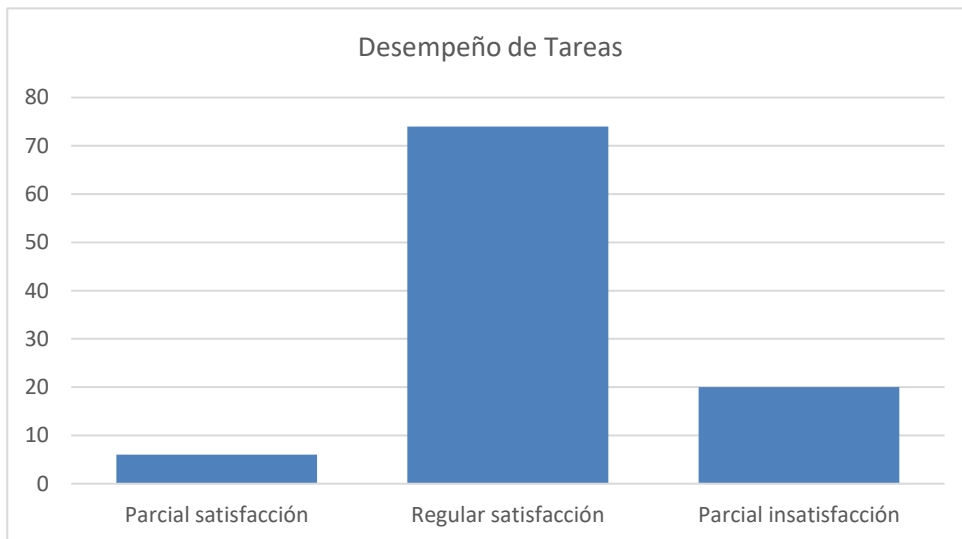


Figura 10. Distribución de los porcentajes del nivel de desempeño de tareas en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°21 muestra que el 74% de los trabajadores presentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 20% manifiesta **parcial insatisfacción** laboral. Por otro lado, el 6% de los empleados experimenta **parcial satisfacción**.

Tabla 22:

Nivel de relación con la autoridad en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	2	2.00
Parcial satisfacción	24	24.00
Regular satisfacción	66	66.00
Parcial insatisfacción	8	8.00
Total	100	100.00

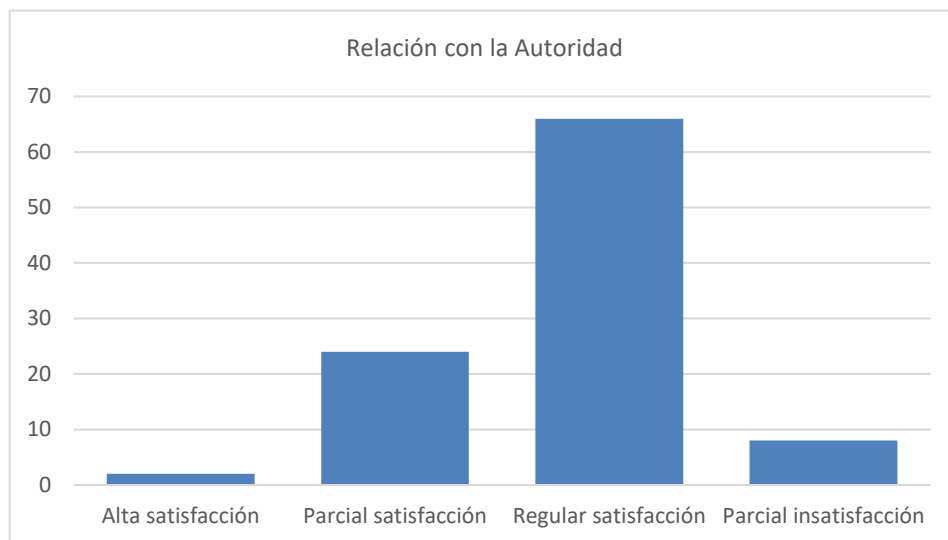


Figura 11. Distribución de los porcentajes del nivel de la relación con la autoridad en los colaboradores de una institución educativa privada en Trujillo, 2024.

En la tabla N°22 muestra que el 66% de los trabajadores presentan un nivel de **satisfacción regular**, mientras que el 24% experimenta **parcial satisfacción** laboral. Un 8% de los empleados manifiesta **parcial insatisfacción**, y solo el 2% reporta **alta satisfacción**.