

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
MICROFINANCIERAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA**

Bachiller:

Miguel Angel Gonzales Carrasco

Asesor:

M.C.C. Hipólito Arroyo Carrera

Cajamarca - Perú

2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO

PROFESIONAL

**“El Estrés Laboral y su Influencia en la Satisfacción Laboral en
Microfinancieras de la Ciudad de Cajamarca”**

Presidente:

Secretario:

Asesor:

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios, por haber guiado mi camino a lo largo de mi vida y haber llegado hasta donde estoy en este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis Padres Betty Carrasco, Israel Vargas por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su incondicional apoyo y consejos sabios; para ser una mejor persona tanto personal como profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas.

Agradezco a mis profesores y asesores por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del desarrollo de la presente Tesis.

RESUMEN

La presente investigación es relevante ya que pretende tomar conciencia respecto de la importancia del estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores; razón por la cual es pertinente el estudio de las variables involucradas en este estudio respondiendo a la problemática laboral que la sociedad enfrenta, en microfinancieras de la Ciudad de Cajamarca, es por ello que se utilizó un diseño de investigación aplicada no experimental – Descriptiva Transversal, el método que se utilizó es Deductivo - Inductivo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a una muestra de 54 colaboradores de las Microfinancieras de Cajamarca y por último el procesamiento de datos se realizó en Microsoft Excel y Spss, para la comprobación de la hipótesis final la prueba Chi Cuadrado, el mismo que confirmó que el Estrés Laboral tiene una Influencia directa y significativa con la Satisfacción Laboral en Microfinancieras de Cajamarca.

Palabras Clave. Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, Microfinancieras

ABSTRACT

This research is relevant since it aims to become aware of the importance of work stress and its influence on work satisfaction in employees; The reason why the study of the variables involved in this study is pertinent, responding to the labor problems that society faces, in microfinance institutions of the City of Cajamarca, which is why a non-experimental applied research design was used - Cross-sectional Descriptive, the method used is Deductive - Inductive. For data collection, a questionnaire was applied to a sample of 54 collaborators of the Cajamarca Microfinance Companies and finally the data processing was carried out in Microsoft Excel and Spss, for the verification of the final hypothesis the Chi Square test, the same as confirmed that Job Stress has a direct and significant influence on Job Satisfaction in Cajamarca Microfinance Companies.

Keywords. Job Stress, Job Satisfaction, Microfinance

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I	12
1.1.1. Formulación del Problema	14
1.1.2. Objetivos de la Investigación	14
CAPITULO II	17
MARCO TEORICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2. MARCO TEORICO	22
2.2.1. ESTRÉS LABORAL	22
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL	37
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	45
CAPITULO III	48
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1. Diseño de la Investigación.....	48
3.6. Procedimiento de recolección de datos	51
CAPITULO IV	53
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Matriz de Operacionalización de Variables	46
Tabla N° 2. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Trabajo Actual	57
Tabla N°3. Influencia del Estrés Laboral con la Dimension Oportunidades.....	58
Tabla N° 4. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Remuneraciones e incentivos.....	60
Tabla N°5. Influencia del Estrés Laboral con la Dimension Interrelación con los compañeros de trabajo	61
Tabla N°6 Prueba de Chi – Cuadrado entre el Estrés Laboral en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca	63

INDICE DE FIGURA

Figura N° 1. No soy parte de un grupo de Trabajo de colobación estrecha	53
Figura N° 2. Nivel de Estrés Laboral en Microfinancieras de Cajamarca	54
Figura N° 3. Me siento desganado con mis haberes.....	55
Figura N° 4. Nivel de Satisfacción Laboral en Microfinancieras de Cajamarca.....	56
Figura N° 5. Nivel de Oportunidades en las Microfinancieras de Cajamarca.....	58
Figura N° 6. Nivel de Remuneraciones e Incentivos en las Microfinancieras de Cajamarca	59
Figura N° 7 Nivel de Interrelación en las Microfinancieras de Cajamarca.....	61

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se considera uno de los conflictos más repetitivos en las empresas que puede afectar la salud física y mental de los colaboradores , generando una recarga traumática y una ansiedad asociada a la cercana interacción con algunos factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales , las cuales pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención en su trabajo, pero sobre todo en su bienestar emocional y su vida particular, es importante que cada entidad identifique y analice las fuentes de estrés laboral y satisfacción laboral, con el fin de realizar una buena gestión y prevención de ambas variables.

La presente investigación pretende Determinar si el Estrés Laboral influye en la satisfacción laboral en las Microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. Por ello adquiere relevancia obtener resultados numéricos y porcentuales que ayuden a describir y tomar decisiones sobre el nivel del Estrés Laboral y e la Satisfacción laboral de los colaboradores en Microfinancieras de Cajamarca. además de permitir ser un antecedente para futuras investigaciones ya que no existen estudios realizados, debidamente documentados acerca de esta problemática.

y Observar la influencia que exista entre ambas variables de estudio.

En el Capítulo I se desarrolló el problema de investigación; en este capítulo se brindará alcances del por qué y para qué se desarrolla el estudio de investigación a través del planteamiento del problema, justificación y objetivos.

En el Capítulo II, se desarrolló el Marco Teórico, donde se encuentran detalladas las bases teóricas y conceptos las cuales nos ayudan a explicar a fondo el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral ; asimismo, encontramos los estudios realizados previamente a nivel internacional, nacional y local.

En el Capítulo III, el cual lleva por nombre metodología de la investigación, se encuentra detallado el tipo y diseño de estudio, la población, muestra e instrumento que se utilizará en el estudio.

Posteriormente, en el Capítulo IV, el cual lleva por nombre, discusión de resultados, se encuentran los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, y la discusión de los mismos, Finalmente se encuentran las Conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del Problema

En el mundo se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente para las organizaciones es fundamental el logro de metas empresariales a nivel global; el talento humano es quienes permiten desarrollar ventajas competitivas en una organización. (Pelayza & Saavedra, 2015), actualmente observamos que según (Quispe, 2016) el estrés laboral no solo afecta a organizaciones de gran magnitud que realizan diversos servicios, si no también organizaciones pequeñas y trabajos independientes que orientan sus actividades al rubro de servicios, existen diversidad de elementos dentro del contexto laboral que dificultan el cumplimiento de funciones de los colaboradores; actualmente el estrés laboral se ha convertido en un problema latente dentro las empresas generada por excesiva carga laboral dificultando la efectividad del trabajo.

A nivel nacional en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto. (Barquinero, 2014), de igual manera existen tendencias analizadas por (OIT, Seguridad y Salud en el Centro del Futuro y el Trabajo , 2019) donde una de ellas son “los cambios en la organización del trabajo. Por una parte, la flexibilidad de estas nuevas formas puede permitir que un

número mayor de personas se incorpore a la fuerza de trabajo, por otra parte, pueden causar problemas psicosociales (por ejemplo, inseguridad, menoscabo de la privacidad y del tiempo de descanso, o una protección inadecuada en materia de seguridad y salud en el trabajo y de protección social) y horarios de trabajo excesivos. Los riesgos psicosociales son uno de los problemas crecientes que se observa derivados de las nuevas formas de organización del trabajo tanto en economías desarrolladas como en desarrollo”. Esta problemática influye directamente en los colaboradores manifestándose el estrés laboral evidenciándose en los cambios de carácter, desmotivación, dificultad para concentrarse y tomar decisiones. Un colaborador estresado presenta inconformidad en su entorno laboral al cual pertenece, no cumpliendo con sus obligaciones diarias perjudicando la productividad y su satisfacción laboral, las empresas de servicios como las microfinancieras por tener una interacción diaria con clientes están expuestas a reclamos constantes por la eficiencia y eficacia del servicio por las intensas jornadas laborales.

Es importante reconocer que este es un tema relevante para las empresas y en especial en las microfinancieras. Entendiendo que es un problema de gran magnitud porque no solo tiene repercusiones en la calidad de vida de las personas que lo padecen, sino también económicas para las empresas e instituciones. El estrés laboral ocasiona pérdidas anuales, derivadas del ausentismo de los empleados y la disminución de la satisfacción laboral de los afectados, en el Perú como es de conocimiento está repercutiendo en la calidad de servicio en las microfinancieras.

Del mismo modo se demuestra la relevancia que tiene la satisfacción laboral en las microfinancieras y con ello se busca investigar la influencia que existe entre ambos y comprobar su validez como un aporte a las empresas microfinancieras de la ciudad Cajamarca.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Como el Estrés Laboral influye en la Satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?.

1.1.2. Objetivos de la Investigación

1.1.2.1. Objetivo General

- Determinar si el Estrés Laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020

1.1.2.2. Objetivo Especifico

- Identificar el nivel de estrés laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- Determinar el Estrés Laboral influye con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

1.1.3. Justificación del Problema

El estrés laboral va aquejando a las instituciones y/o organizaciones es un tipo de estrés que se ha propagado como epidemia en las sociedades empresariales y que, de las propias palabras de la organización internacional del trabajo, es una “enfermedad peligrosa para los países en vías de desarrollo perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Según La ley 29783 “Ley de la Seguridad y Salud en el Trabajo” (Ollanta & Salomon, 2011) justifica la presente investigación porque, sustenta que “El objetivo es promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia” y de igual manera “El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral”

La siguiente investigación es relevante ya que pretende tomar conocimiento respecto de la importancia del estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores, razón por la cual es oportuno el estudio de las variables involucradas en esta acción, responde a problemática laboral que la sociedad enfrenta, dado que menciona elementos de juicio útiles, los cuales constituyen en referentes importantes la mejora de la calidad del servicio.

La investigación tendrá un beneficio social debido a que se puede conocer si los colaboradores de las microfinancieras de Cajamarca presentan niveles de estrés laboral como resultado de ejercer ciertas actividades laborales reflejado por altos niveles de trabajo lo cual repercutirá en su satisfacción.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

– Internacional

(Porto, 2015) realizó un estudio sobre “La salud laboral en los teleoperadores, desde un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement”, el diseño que utilizó fue empírico, transversal y longitudinal, así como descriptivo, ex post facto, cuantitativo y cualitativo, con predominancia cuantitativa, por ello lo definió como mixto y concomitante. El objetivo de la investigación fue verificar la salud laboral por intermedio de la identificación del nivel de estrés, del síndrome de burnout, de la resiliencia y del engagement en teleoperadores, la muestra que se utilizó fue de 500 trabajadores de una empresa de teleoperadores de la ciudad de Curitiba, los instrumentos que se utilizaron fueron el MBI - Maslach Burnout Inventory para evaluar el burnout, el Inventario de Resiliencia (IR) para medir los niveles de resiliencia, el UWES - Utrecht Work Engagement Scale para evaluar el engagement y el ISE - Inventario de Sintomatología de Estrés. (Porto, 2015) presento los siguientes resultados “Al estrés los trabajadores presentan tendencia a elevados índices de estrés, una vez sumadas las puntuaciones medias y altas, la predominancia ha sido del 60,8 % síntomas psicológicos y 85,6 para síntomas físicos, en cuanto al burnout, un 69,3% de estos estaban exhibiendo eficacia alta en sus actividades laborales. Como el burnout es evaluado por la eficacia profesional disminuida, se observa el 14,4% para esta dimensión es decir no prevalece la existencia de burnout”. “En cuanto a

la resiliencia se puede inferir que por el hecho de cuatro de las seis dimensiones de este instrumento concentran gran parte de las escalas en el nivel mediano, además de otra en el nivel alto, que los trabajadores tenían un nivel mediano de resiliencia. Por último, podemos indicar en cuanto al engagement que existía predominancia de nivel medio en sus tres escalas; absorción= 41,8%, dedicación= 34,3%, vigor= 32,4% lo que permite deducir que los trabajadores, en su mayoría, demostraban de moderado a poco engagement en sus actividades laborales” (Porto, 2015)

– **Nacional**

(Henríquez, 2017) realizó un estudio sobre *“El estrés Laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación”*, se tiene por finalidad describir el nivel de engagement y estrés laboral y determinar si existía relación entre ambas variables, su diseño es no experimental transversal de tipo correlacional, la muestra fue de 50 colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Los instrumentos que se utilizaron para la medición fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT OMS y la escala UWES de engagement en el trabajo. Entre los resultados se obtuvo que el nivel predominante de estrés laboral es alto con un 58%, en el caso del engagement, el nivel predominante es el muy bajo con un 70% de colaboradores que lo evidencian, por último, en cuanto a la correlación entre ambas variables, se obtuvo de este estudio que existe una correlación negativa muy débil.

(Quispe, 2016) en su tesis sobre *“Los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Lima”*, busco determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y clima laboral. Considerando una muestra de 168 colaboradores, para la recolección de datos utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS y la Escala de Clima Laboral de Palma. Con estos resultados pudo llegar a la conclusión que si existe una relación significativa entre ambas variables, ya que obtuvo como correlación.

(Salirrosas & Rodriguez, 2015) , en su tesis titulada *“Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza, periodo 2015”*. Tesis para optar título de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, Concluye que: Los niveles que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre jefe subordinado y trato hostil entre los asesores. El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en el bajo nivel de desempeño. Existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencian un desempeño eficiente.

(Castillo, 2014) en su investigación sobre *“La relación entre Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa financiera del sector Privado en Lima”*. (Castillo, 2014) “Utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la escala de Motivación Laboral de Gagné, 21 Forest, Gilbert, Aubé, Morin y

Malorni y la escala de Satisfacción Laboral de Price, adaptada por Alarcón. Existiendo una alta correlación significativa y positiva entre el clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, entre las variables estudiadas. Determina que las variables estudiadas están estrechamente relacionadas, debido a que a mayor grado de motivación habrá una mayor calidad y satisfacción en general”

(Malca, 2014) en su investigación denominada. *“Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera AMA”*, Pacasmayo- La Libertad –Peru 2013 ,se determinó que los factores más influyentes para un nivel estrés, son el mucho papeleo en los procedimientos, presión para rendir informes, presión e incompreensión de su equipo y desconfianza de su supervisor.

(Ramirez & Ramon, 2013) en su investigación titulada *“Estrés y desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de tarma – 2013”* , concluyen : Que Existe relación negativa - significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de Tarma, en el periodo 2013, el resultado es significativo al 95% de confiabilidad con un $\alpha < 0.05$.

(Gómez, Inicio, & O'Donnell, 2011) "Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial", (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación concluyó que, en el área comercial del banco, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados. (Gómez, Inicio, & O'Donnell, 2011) “En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos

administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica”

(Perez & Vasquéz, 2016) en su tesis Titulada “*Relación entre la Satisfacción Laboral y su Desempeño de los Colaboradores del Area de Operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Credito del Peru ,2016*”, con el objetivo principal de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016, concluyo que la mayoría de colaboradores indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven, enfocados a generar sus propios recursos económicos ya sea para destinarlos a estudios o actividades suntuarias. A estos resultados podemos sumar a los que están totalmente de acuerdo con los horarios que establece el Banco, puesto que son flexibles, contribuyendo a continuar con los estudios o tener otro oficio, dentro de sus resultados mas relevantes, podemos mencionar que del 100% de los colaboradores el 15.46% indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven que está orientado a obtener sus propios recursos, ya sea para actividades de estudio o santuarias, así mismo, el 15.24% de los trabajadores está de acuerdo con el salario que percibe, de igual manera a estos resultados podemos sumar a los que están conformes con las promociones, líneas de carrera, supervisión y otros.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS

(Cólica, 2017) define al Estrés como “Una serie de reacciones normales del organismo que suceden de manera instantánea, sistémica y autónoma ante situaciones que se perciben como potencialmente peligrosas para la supervivencia o la integridad física o psicoemocional de la persona”

En todo el mundo se está considerando este problema como una verdadera epidemia contemporánea. Son mucho más frecuentes las enfermedades por estrés como causas de morbimortalidad y ausentismo laboral, que cualquier otra patología. Las tensiones y presiones psicológicas, el desgaste emocional y los malestares físicos que van apareciendo son expresión de una activación prolongada de los mecanismos del estrés. Su prevención y específicamente identificar las condiciones que provocan las diversas formas de estrés laboral, constituyen desde ya el principal problema de salud pública de los países occidentales y el próximo desafío de la prevención en salud (Cólica, 2017).

El estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta, pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras que se perciben inconscientemente como amenazas provocan reacciones defensivas que se prolongan en el tiempo. Las personas se van tornando malhumoradas e irritables y sufren consecuencias nocivas en su organismo por períodos prolongados.

ESTRÉS LABORAL

(Oramas, 2013) considera que los “Factores psicosociales y estrés son dos temas en la literatura psicológica muy vinculados y con una amplia productividad científica. El primero surge por el interés de incluir, entre los determinantes del proceso salud - enfermedad, las variables relacionadas con la vida psíquica y las condiciones en que transcurre la actividad, diferenciándolas de los factores biológicos, químicos y físicos. El estrés es un concepto que emerge oportunamente para expresar una cualidad de las relaciones entre el individuo y su medio, permitiendo comprender los mecanismos a través de los cuales, factores de naturaleza psicológica y social impactan en la salud y el bienestar”

Según (Pelayza & Saavedra, 2015) menciona que “El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal”

“El estrés laboral, ocupacional o del trabajo, es el estrés que proviene principalmente de las funciones realizadas en el trabajo, ya sea mediante esfuerzo físico o mental. De acuerdo al tipo de trabajo que se realice, se tendrán estresores característicos. Por ejemplo, el trabajo de los detectives y vigilantes tienen estresores relacionados con amenazas, heridas y muerte; los albañiles reaccionan ante estresores de carga y peso ya que ello podría producir hernias o fracturas” (Llosa, 2011)

“El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas” (MINTRA, 2014) . En el ámbito laboral, el estrés es algo común entre los trabajadores y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), “Para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés. El estrés comprende un estímulo-respuesta, en donde el primero actúa sobre la persona y genera unas respuestas psicológicas, fisiológicas o ambas”

Un informe del Comité Mixto de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS define a los estímulos estresantes del trabajo como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las capacidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

CARACTERISTICAS DEL ESTRÉS LABORAL

“El estrés laboral en situaciones puede ser constructivo para el colaborador si lo maneja de manera saludable, es decir lo utiliza como estímulo para enfrentar retos laborales. Por otro lado, el estrés laboral también puede ser destructivo en situaciones en la que se evidencian altos niveles de exigencias y presiones constantemente. Es recomendable que el estrés laboral se maneje como una fuerza constructiva no como una fuerza destructiva” (Guillen & Chaco, 2018).

Constructivo

“Los colaboradores que manejan su estrés laboral de manera constructiva pueden generar nuevas habilidades empresariales en su lugar de trabajo, de tal manera que presenten un alto nivel de desempeño en las actividades que realiza. El estrés laboral constructivo es un estímulo saludable, genera conductas productivas y es desafiante”. (Fincowsky & Kneger, 2011)

Destructivo

Según (Fincowsky & Kneger, 2011) definen el “Estrés Laboral Destructivo como el manejo de manera destructiva ocasionara aspectos negativos en los colaboradores, ya que, puede causar innecesarios choques emocionales o físicos. Así que el estrés laboral destructivo muestra niveles excesivos de tensión y exigencia”

FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL

(Chiavenato, 2009) nos menciona que “Los factores de estrés laboral son aquellas fuerzas externas y ambientales que provocan profundo efecto no solo a la organización sino también al estrés laboral que evidencien los colaboradores”

(Ramos, 2014) dice que “El abordaje del estrés laboral requiere un análisis detallado de las principales variables que pudieran estar involucradas en la aparición y mantenimiento del mismo. Los principales factores que la literatura de la psicología del trabajo resuelve como potenciales desencadenantes de estrés laboral” son:

1. Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.
2. Principales demandas estresantes del trabajo:
 - No ser crítico con uno mismo porque se piense que se es débil
 - Trabajo por turnos y trabajo nocturno.
 - Sobrecarga de trabajo Exposición a riesgos y peligros.
3. Contenidos del trabajo: autonomía en el trabajo.
 - Oportunidad para el control (grado en el que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los eventos).
 - Identidad de la tarea (grado en que un trabajo requiere la realización de una tarea global e identificable, es decir, realizar una unidad de trabajo con sentido, desde el comienzo hasta el final y con un resultado visible).
 - La complejidad del trabajo.
 - Oportunidad para el uso de las habilidades. (Oportunidad que ofrece el trabajo para utilizar y desarrollar las propias habilidades).
 - Variedad de las tareas.
 - Feedback de la propia tarea acciones y sus resultados). (información retroalimentada sobre las propias
4. Estresores y estrés de rol.

- Conflicto de rol (cuando funciones y expectativas choca con las de otras personas del grupo o con las de uno mismo en otras situaciones).
 - Ambigüedad de rol (cuando envían expectativas con información insuficiente).
5. Relaciones interpersonales y grupales como estresores laborales:
- Presencia y densidad social en los lugares de trabajo.
 - Tipos de relaciones.
 - Relaciones ciudadanas. con los superiores, compañeros, subordinados, usuarios
 - Estresores grupales: conflicto grupal. falta de cohesión, presiones de grupo, clima grupal
6. Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera:
- Inseguridad en el trabajo.
 - Transiciones de carrera (cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización, desempleo...)
 - Infra-promoción y promoción excesiva como fuentes de estrés (Promoción por debajo de sus expectativas).
 - Incongruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación de la persona).
7. Desarrollo de nuevas tecnologías.
- Estresores provenientes de aspectos ergonómicos (inadecuación del diseño).

- Demandas planteadas por las nuevas tecnologías en relación a las tareas y al puesto de trabajo.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Al respecto (Guillen & Chaco, 2018) mencionan que “existen consecuencias personales y consecuencias organizacionales”:

Consecuencias Personales “La manera en que respondemos al estrés puede tener consecuencias devastadoras. Por ejemplo, responder con ira o furia puede provocar que los miembros de la familia salgan lastimados, la pérdida del trabajo y hasta problemas con la ley. Responder con el consumo de alcohol y drogas puede provocar adicciones, relaciones rotas e incluso la muerte. Desde el punto de vista económico, las decisiones equivocadas que tomamos al estar estresados pueden tener consecuencias negativas” (Guillen & Chaco, 2018)

Consecuencias Organizacionales

El Desempeño Laboral muestran “Los altos niveles de estrés afectan el desempeño en varias tareas. Sin embargo, podría existir una relación curvilínea entre el estrés y el desempeño laboral dado que los niveles moderados de estrés realmente mejoran la productividad, aumentan los niveles de energía e intensifican la creatividad” (Guillen & Chaco, 2018)

Burnout o (Síndrome del quemado) “Es el estado de sentirse abrumado por el estrés, lo experimentan con frecuencia los

profesionales altamente motivados que enfrentan muchas exigencias laborales. Los primeros estudios sobre burnout se centraron en las personas que trabajan en el campo del cuidado de la salud porque son las que tienen mayores probabilidades de experimentarlo. Pero, con el correr de los años, la definición se ha extendido para incluir a otros tipos de trabajadores que se agotan emocionalmente y sienten que ya no tienen un impacto positivo en las demás personas de su trabajo. Las personas que padecen burnout no tienen energía y están llenas de frustración y tensión. Los síntomas emocionales incluyen sentir pavor de ir a trabajar cada día como lo mencionan” (Guillen & Chaco, 2018)

Absentismo y abandono “Provocan una pérdida de productividad y, por lo tanto, de utilidades, son mayores durante los periodos de burnout y estrés intensificado cuando los empleados luchan por vencer los padecimientos físicos y emocionales. La relación entre el estrés y las enfermedades explica mejor el absentismo. Éste cuesta a los empresarios millones de dólares al año por la pérdida de la productividad y se piensa que es una advertencia de intento de renuncia” (Guillen & Chaco, 2018)

2.2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

“Clima organizacional es un constructo con un contenido específico, pero que incorpora muy diversas realidades de la vida de una organización. Diferentes analistas consideran que se trata de percepciones, imágenes o representaciones colectivas que las personas de un grupo construyen en

relación con las distintas realidades que allí experimentan” (Littlewood & Uribe, 2018). El grupo en el que las personas participan puede ser una pareja, como la de un jefe y su colaborador inmediato, una pequeña colectividad como un equipo de trabajo, una extensa dependencia que tiene a cargo un proceso complejo o la empresa como un todo; lo que ocurre en esos contextos colectivos es percibido e interpretado por cada participante.

(Uribe, 2015) de manera atinada “Hace una clasificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres perspectivas”:

– Perspectiva estructural. (Uribe, 2015) “ Define como las cuales el clima organizacional es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros. Si se considera esta perspectiva, el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores”

1. Perspectiva individual. “El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible. El clima organizacional, está conformado, entonces, por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo” (Uribe, 2015)

2. Perspectiva interaccionista. “El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben. Desde

esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo. El clima organizacional tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento” (Uribe, 2015)

Además, (Littlewood & Uribe, 2018) nos comenta que “La coherencia y la incoherencia tienen potencial para afectar de manera significativa la calidad del clima organizacional. Este, a su vez, es un precursor importante de las representaciones individuales y colectivas de la realidad en el trabajo, de los juicios, de las reacciones y decisiones de personas y equipos de trabajo. Por tanto, asegurar altos niveles de coherencia es garantía de un clima organizacional facilitador de procesos de cambio en un ambiente de confianza y credibilidad”.

2.2.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos, llega a ser muy interesante plantear una estructura organizacional con la cual poder competir con las demás empresas y lograr una ventaja competitiva. Desde el punto de vista estructural se debe guiar a los empleados a que conozcan el funcionamiento de la compañía a la que

pertenecen, cada empleado debe responder a las exigencias de su función o cargo y fomentar la responsabilidad y la calidad de los servicios prestados para que hagan de esta compañía una organización competitiva” (Uribe, 2015).

(Bastidas, 2018) comenta que “Las empresas son dinámicas, las cuales van creciendo y alcanzando el éxito, debido a las estrategias que van adoptando frente a sus competidores y a su entorno, mediante los procesos y funciones que el personal de la organización cumpla y se empodere de los procedimientos le permitirán alcanzar los objetivos y metas planteadas. La estructura organizacional es cambiante la cual depende de la estrategia que se tome en el tiempo y en el lugar geográfico, toda organización sea grande o pequeña necesita tener una estructura que permita diferenciarse de su competencia, para poder ofrecer un servicio de calidad, apoyado de la tecnología y la innovación, si la estrategia es cambiante en una organización, la estructura necesariamente debe cambiar en función de sus necesidades, actividades y procesos que esta la requiera”

“Desde una perspectiva sistémica la estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto. Existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad que presenta propiedades específicas como conjunto y cuando además las propiedades de los elementos dependen de los atributos específicos de la totalidad.” (Gilli, 2017), además exige que las empresas se organicen atendiendo a nuevos criterios, como funciones cruzadas, enlaces que integren proveedores y clientes con la organización, innovación y mejora

continua de los procesos y empleados calificados, capaces de aportar valor con sus iniciativas.

2.2.1.3. TERRITORIO ORGANIZACIONAL

(OIT, 2009) definió al “Territorio organizacional como el espacio personal o el lugar donde la persona realiza sus actividades, ese lugar donde piensa, trabaja, bromea y juega. El personal requiere de un espacio donde pueda desarrollar sus actividades propias de su puesto en la empresa”

(Elizal, 2019) explica en su tesis que “El territorio organizacional es el espacio personal de un individuo, como el centro de trabajo. Es así, que algunos individuos desarrollan un sentimiento de propiedad, existen estudios que la territorialidad es un grande estresor, sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es evadido”

2.2.1.4. TECNOLOGÍA

(OIT, 2019) definió que “La tecnología es uno de los estresantes de alto valor dentro de una organización ya que muchas veces la empresa no cuenta con capacitaciones a su personal para que estos empleados puedan rendir a las exigencias laborales. Definió que la tecnología es uno de los estresantes de alto valor dentro de una organización ya que muchas veces la empresa no cuenta con capacitaciones a su personal para que estos empleados puedan rendir a las exigencias laborales”

“Podemos decir que la Tecnología son técnicas y conocimientos que deben ser aplicadas de forma ordenada de esa manera permite a las personas cambiar el su entorno virtual y material para de esa manera sentirse bien, todo ello es un proceso tanto de pensamiento como de

acciones con el fin de poder darle soluciones adecuadas. Podemos decir que hoy en día la tecnología es de vital importancia para los seres humanos ya que trae muchos beneficios, uno de los principales beneficios es darnos las herramientas más útiles para así disminuir esfuerzos y tiempo en las tareas que tengamos. Podemos concluir diciendo que la tecnología es de vital importancia en nuestro día a día porque gracias a la tecnología nos comunicamos rápidamente de un país a otro” (Tantaruna, 2017)

2.2.1.5. INFLUENCIA DE LÍDER

(Elizal, 2019) define a la Influencia del líder como “La referencia al poder que tiene el jefe o personas superiores que están a cargo de los subalternos, que le da autoridad y poder como legitimador, recompensante, castigante y experto”

(OIT, 2019) definió como “La forma de aplicarla puede ser tomada como estresor por los empleados en diversos momentos. El líder da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimador, recompensante, castigante, experto y referente. Varios estudios hallaron que los supervisores a los que se les percibía como experto y referente eran efectivos para lograr metas de desempeño”

(Alles, 2011) comenta que es “Un ejercicio de las cualidades de líder con lleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para cambiarlo para conseguir los objetivos de la organización. Cualidad que debe tener la dirección y especialmente la Alta Dirección, por la cual es capaz de anticipar situaciones futuras predecibles y poner los medios para derivar una

situación de riesgo o amenaza en una situación de ventaja competitiva para su organización”

“Cabe destacar que en la sociedad la persona que lidera a las organizaciones debe guiar e inspirar a las personas mediante diferentes, podemos decir que la persuasión, la motivación, la promoción y la gestión, elementos capaces de aumentar los esfuerzos del equipo de trabajo con el objetivo de alcanzar lo que se propone la empresa u organización” (Tantaruna, 2017).

2.2.1.6. FALTA DE COHESIÓN

(OIT, 2019) definió a como “Un grupo para poder cumplir los objetivos de trabajo, la falta de cohesión es considerada un factor estresante para que el empleado pueda lograr el objetivo de la empresa y así la empresa lo recompense dentro de la organización”

(Espinoza, 2018) define a la falta de cohesión como “una de las características que resulta estresante para las personas. Las presiones de grupo ante la no conformidad de uno de sus miembros resultan un estresor importante para éste. Tanto los grupos formales como los informales someten a presiones a sus miembros para que se acomoden a las normas y expectativas del grupo. Estas presiones resultan estresantes si con ellas se trata de reducir y cambiar, o incluso suprimir, valores y creencias relevantes para el individuo”

Así mismo, (Elizal, 2019) considera que la “Falta de cohesión viene hacer la falta de integración, interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización”. Sin embargo, se debe tomar

importancia a la falta de cohesión la cual se da cuando los miembros de una organización no se sienten unidos y por ello tendríamos un clima laboral tenso. Esto ocasionaría estrés en los trabajadores.

2.2.1.7. RESPALDO DE GRUPO

(OIT, 2009) definió respaldo de grupo como “Tanto los empleados y los supervisores necesitan del respaldo del grupo de trabajo para que lo puedan ver como una persona que se identifica con su empresa y con su labor que desempeña, de esta manera sienta el apoyo cuando se trate de lograr metas en beneficio personal, de la empresa y de todos los empleados, si todo lo dicho no se da es donde vamos a considerar como factores estresores”

“En el Respaldo de grupo los trabajadores y supervisores necesitan del respaldo grupo de trabajo para proponerse como una persona que se compenetra con la organización y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se plantea metas a beneficio personal y colectivo, cuando esto no ocurre, estos agentes son considerados como estresores” (Elizal, 2019).

(Gutierrez, 2010) refirió que es “El respaldo del grupo, colegas. Puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está haciendo frente a una situación de estrés. La falta de recursos es, en sí misma, un estresor para algunos individuos”. Los efectos de los estímulos estresores en el empleado se reducen cuando otros comparten el estrés. Desde luego, este es un comentario bastante amplio, que debe ser ponderado. La premisa es básicamente correcta si el optimismo del grupo,

con respecto al éxito que obtendrá; es alto; si los individuos se conocen entre sí; y si existen soluciones potenciales para aligerar el estrés. Por lo tanto, el apoyo de grupo designa una condición que los miembros estresados comparten entre sí.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Según (Flores & Leiva, 2019) “El fenómeno de la satisfacción laboral adquiere en la actualidad, una importancia vital para el desarrollo tanto organizacional como humano. Para el éxito de la gestión humana resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano, para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En consecuencia, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Aunque, si bien es cierto que la comunidad científica, no existe un consenso respecto a la definición del fenómeno en cuestión. Vale la pena señalar que, en términos bastante amplios, la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimos y comportamientos en relación a su actividad laboral”

(Paredes, 2016) presente el concepto de “Satisfacción laboral está estrechamente relacionado con la actitud. Esto implica que los trabajadores hacen evaluaciones constantes sobre su entorno laboral, la misma que influye sobre sus pensamientos, sentimientos y conductas. Si la actitud es positiva, se produce un sentimiento de bienestar o felicidad hacia el trabajo, aumentando así los niveles de satisfacción”

“La satisfacción laboral que es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecúa a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones” (Eustaquio, 2016)

(Chiavenato, 2014) “La satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo”

FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

(Paredes, 2016) nos dice que “La base a la literatura se puede ver que existen diferentes razones por las cuales las personas encuentran satisfacción en su trabajo, las cuales se pueden resumir de manera general en cuatro grupos”:

- Reto del trabajo: “Se refiere a la oportunidad de utilizar los conocimientos, destrezas y habilidades durante el desempeño de

tareas y actividades que implican un reto moderado y alcanzable para el trabajador” (Paredes, 2016)

- Sistema de recompensas justas: “Hace referencia al sistema de salarios, incentivos y políticas de ascensos de la empresa. Para que sea una fuente de satisfacción debe existir una percepción de justicia y equidad entre todos los colaboradores.” (Paredes, 2016)
- Condiciones favorables de trabajo: “Está relacionado con las condiciones físicas del trabajo como la temperatura, la luz, el ruido, entre otros. Mientras mejores sean las condiciones de trabajo, el trabajador podrá realizar sus labores con mayor facilidad y aumentará su bienestar personal”
- Apoyo social: “Se refiere al apoyo que se puede recibir de los compañeros de trabajo e incluso del jefe. Tener buenas relaciones laborales contribuye a satisfacer las necesidades sociales e interacción” (Paredes, 2016)

CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

“Los estudios demuestran que cuando incrementa la satisfacción de trabajo se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la empresa, reflejadas en mayor compromiso, menor ausentismo y rotación, como hacia el trabajo, mostrando mayor satisfacción con su vida personal” (Robbins & Coutler, 2010)

(Paredes, 2016) “Las principales consecuencias de una satisfacción laboral positiva están relacionadas” con:

1. La productividad. “Existe una fuerte correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores. De hecho se sabe que las empresas con mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas.” (Paredes, 2016)
2. El ausentismo. “La mayoría de investigaciones indican que los trabajadores satisfechos faltan menos al trabajo, por lo que presentan menores niveles de ausentismo laboral” (Paredes, 2016)
3. La rotación. “Los estudios demuestran que los trabajadores satisfechos presentan un bajo nivel de rotación, especialmente en el caso de los empleados destacados, ya que la organización hace todo por retenerlos”. (Paredes, 2016)
4. La satisfacción de los clientes. “En trabajos de atención a clientes, la satisfacción se ve reflejada a través de la satisfacción y lealtad de la clientela, debido a que los trabajadores satisfechos tienden a ser amigables y atentos con los clientes”(Paredes, 2016)
5. El comportamiento de ciudadanía organizacional. “Se refiere al comportamiento discrecional que no es parte de los requisitos formales de un trabajo, pero que contribuye al funcionamiento efectivo de la empresa, de esta manera, si un empleado se

encuentra satisfecho, este hablara positivamente de la organización, ayudará a sus compañeros y sobrepasará las expectativas.” (Paredes, 2016)

6. “El compromiso con la organización. Los trabajadores que se sienten satisfechos con la organización, tienden a comprometerse más con la organización y se esfuerzan para alcanzar sus resultados” (Paredes, 2016).
7. “La disminución de los síntomas de estrés. La vivencia de satisfacción laboral evita que las personas lleguen a situaciones de agotamiento, por lo que es probable que se reduzca la aparición de síntomas de estrés” (Paredes, 2016).
8. “La satisfacción con la vida. Los empleados que están satisfechos laboralmente tienden a mantener una satisfacción positiva con la vida en general” (Paredes, 2016)
9. La salud. “Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y es probable que vivan más años” (Paredes, 2016)

2.2.2.1. TRABAJO ACTUAL

(Pablos, 2016) nos comenta que “El trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta

del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc”

(Pablos, 2016) define al Trabajo actual como “El conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”

“Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo- por ejemplo, tener demasiado calor, muy poca luz etc. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado” (Reaño, 2019)

2.2.2.2. OPORTUNIDADES

“Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante.

Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentarían placer y satisfacción” (Ruiz, 2009).

2.2.2.3. REMUNERACIONES E INCENTIVOS

“Los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en el proceso de compartir observaciones en una organización, sinónimo de retroalimentación, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción, ocurre que mucha gente acepta menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de trabajar menos horas, pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia, las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social y finalmente los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten Satisfacción Laboral” (Reaño, 2019).

“El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza”. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de

los resultados. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre los parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo” (Lalopú, 2014).

2.2.2.4. INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

“El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de SL. Si bien esta interrelación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes” (Ruiz, 2009)

Definición de Términos Básicos

a) Estrés Laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) se refiere sobre el estrés como “El conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”, y La Comisión Europea corrobora esta definición pues sostiene que el estrés es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante situaciones adversas del entorno laboral.

b) Satisfacción Laboral

(Chiavenato, 2014) “La satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy

relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas”

c) Colaborador o Personas

“Las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto y tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples empleados” (Chiavenato, 2002).

d) Microfinancieras

El microcrédito es una de las herramientas más utilizadas por las microfinanzas, y consiste en pequeños préstamos a personas necesitadas, para que éstas puedan poner en marcha nuevos negocios y poder así mejorar su nivel de vida. El objetivo final de los mismos es mejorar la vida de los prestatarios. De hecho, las Naciones Unidas (ONU) los declara como uno de los principales mecanismos para lograr reducir la pobreza a la mitad en el 2015 (Organización de la Naciones Unidas, 2005).

Definición de operacionalización de Variables

Se presenta la tabla de operacionalización de las variables de estudio con dimensiones e indicadores como se ve a continuación:

Tabla N°1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Estrés Laboral	“El estrés es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente”(Cabrer a, 2015)	Clima Organizacional	Metas de la organización Estrategias de políticas de la organización Carencias organización	1,10,11,20	Cuestionario del estrés laboral de la OIT
		Estructura organizacional	Informes Poco control Estructura formal Incomodidad en el trabajo	2,12,16,24	
		Territorio organizacional	Incomodidad en el trabajo Control en mi área de trabajo No hay espacio privado Incomodidad con otros	3,15,22	
		Tecnología	Equipo limitado Falta de conocimiento técnico Falta de tecnología	4,14,25	
		Influencia de líder	de Mi supervisor no me defiende No hay respeto No se preocupa por mi No me tiene confianza	5,6,13,17	
		Falta de cohesión	de No soy parte del grupo No hay estatus grupal Grupo desorganizado Presión del grupo	7,9,18,21	
		Respaldo de grupo	de No me respalda mi grupo No me brinda protección frente a mis superiores Mi equipo no me apoya con ayuda técnica.	8,19,23	
(Paredes, 2016)	Trabajo actual	La ubicación de los muebles facilita la realización de mis funciones. El clima laboral permite cumplir con mis obligaciones. Tengo horarios demasiado agotadores Disfruto de lo que hago Siento que el trabajo que realizo no tiene importancia La empatía es una característica de mi trabajo Tengo confort en mi trabajo	1,3,8,12,13,14,15,20	Escala de Satisfacción	

Satisfacción laboral	personas encuentran	Oportunidades	La labor que realizo me permite desarrollarme personalmente Siento que valoran mi trabajo	19,10	laboral sl- spc
	satisfacción en su trabajo, las cuales se pueden resumir de manera general”	Remuneraciones e incentivos	Valoran el trabajo que realizo Me siento desganado con mis haberes Siento que no se valora mi trabajo La labor que realizo me permite desarrollarme personalmente	9,4,6,7	
		Interrelación con los compañeros de trabajo	Mis haberes están en relación con las labores que desempeño Los líderes son empáticos Siento que hago demasiadas cosas La buena relación con los líderes mejora la calidad del trabajo La relación que tengo con los líderes es cordial	2,5,11,16, 17,18	

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la Investigación

Nivel: Aplicada

Tipo: No experimental

“Esta investigación se dirigirá con el diseño no experimental transversal, tomando en cuenta el tiempo, se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables”. (Fernández y Baptista, 2014).

“La presente investigación es descriptiva porque se describe las características de las variables y de enfoque cuantitativo porque se recopila datos con instrumentos validados y se analizaron haciendo uso del estadístico”. (Hernández, Fernández y Baptista,2014).

3.2.Población:

Conformada por una población de 180 trabajadores de microfinancieras de la Ciudad de Cajamarca.

3.3. Muestra:

El tipo de muestreo que se utilizará será no probabilístico por conveniencia, donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados, que serán en un total de 56 trabajadores de microfinancieras.

3.4.Unidad de análisis

La unidad de análisis para esta investigación estará conformada por cada colaborador de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

A. Primer instrumento:

Test escala de satisfacción laboral:

Elaborado por el autor.

En la primera parte se han considerado datos como edad, estado civil sexo y tiempo de servicio.

En la segunda parte se ha dividido en 20 ítems, esta escala ha sido construida siguiendo el método Likert

Las escalas son las siguientes:

TOTAL DE ACUERDO	:	T.A
DE ACUERDO :	:	D.A
INDECISO	:	IN
EN DESACUERDO	:	ED
TOTAL DESACUERDO	:	TD

B. Segundo instrumento:

Nombre	Escala de estrés laboral OIT-OMS
Autor	Ivancevich y Matterson
Año:	1980
Objetivo	Identificación de los estresores, análisis y estudio presentes en la empresa, departamento, sección o grupo determinado finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.
Estructura	Clima y estructura laboral, conformado por los ítems: 1,2,10, 11, 12, 16, 20, 24; Tecnología, conformado por los ítems3, 4, 14, 15, 22, 25; Influencia del líder, con por los ítems5, 6, 7, 9, 13, 17, 18, 21; Respaldo del grupo, con por los ítems8, 19, 23;
Niveles	Alto, Medio y Bajo
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Evalúa	Factores intrínsecos y temporales del puesto
Utilidad	Estudio y análisis de los estresores presentes en la empresa
Confiabilidad	Fiabilidad Alfa de Cronbach N de elementos 0.972 25
Escala	Tipo Likert

3.6.Procedimiento de recolección de datos

En la primera etapa de la recolección de datos, se ordenó de la siguiente manera:

- Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicará en que consiste el trabajo de investigación a los trabajadores de microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.
- Se repartirá el consentimiento informados a los trabajadores de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca, para que lo firmen.
- Se administrarán los instrumentos a quienes firmaron los consentimientos informados y se dedicaran a resolverlos adecuadamente.
- Todo este procedimiento se aplicará dentro de las microfinancieras central de la ciudad de Cajamarca.

En la segunda etapa será el tratamiento y análisis de datos obtenidos:

- Se ingresará todos los datos obtenidos a una base de datos general.
- Para el análisis estadístico, se utilizara tabla de frecuencias simples para determinar el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabadores de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.
- Se realizará el análisis y la discusión de los resultados obtenidos.
- En la tercera etapa y última se redactará las conclusiones y recomendaciones sobre dicha investigación.

3.7.Criterios de inclusión y exclusión

3.7.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores activos de la microfinanciera de la ciudad de Cajamarca
- Trabajadores de ambos sexos de 25 años a 60.
- Trabajadores tanto al área administrativa como al trabajo de campo.

- Trabajadores que tengan tiempo de servicio de 2 a más años

3.7.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores inactivos o sesantes.
- Trabajadores que no deseen participar de la investigación.
- Trabajadores con menos de 2 años de servicio.
- Trabajadores que no presten servicio en las microfinancieras

3.8. Análisis de datos

Los datos que se obtendrán serán procesados en una base de datos en Microsoft Excel y analizados con el programa Statistical Package of Social Science (SPSS) versión 25. De esta forma, se obtendrán tablas de frecuencias simples.

3.9. Consideraciones éticas

Las investigadoras informarán sobre el estudio a realizarse y las indicaciones iniciales. Después se repartirá las hojas de consentimiento, para que firmen los trabajadores de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca, autorizando su participación en dicha investigación.

En el segundo bloque, se recogerá el consentimiento para saber con cuántos trabajadores se contarán para el estudio de investigación.

Después de obtener la información requerida (consentimiento), se aplicará dicho los instrumentos a los trabajadores de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación serán mostrados de acuerdo a cada objetivo planteado con la interpretación de acuerdo antecedentes y marco teórico.

4.1. Según Objetivo N° 1: Identificar el nivel de estrés laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Figura N 1°. No soy parte de un grupo de Trabajo de colaboración estrecha



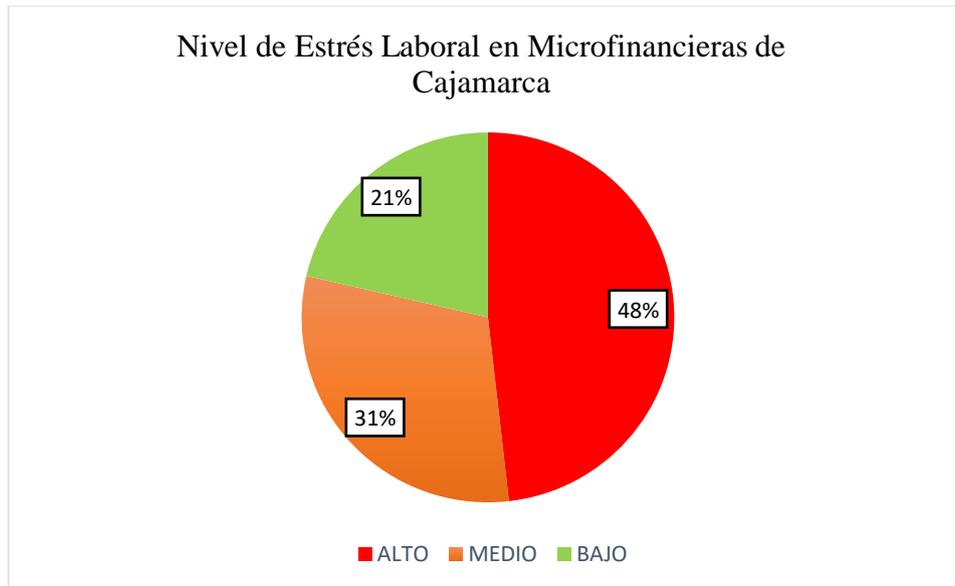
Fuente: Elaboración Propia (Cuestionario Estrés Laboral)

Interpretación:

Según la figura N°1. se observa que 63% de los encuestados califican que no se sienten parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha en la microfinanciera que laboran, no obstante un 31% considera que rara vez son considerados lo que conlleva a un estrés laboral alto, ello se afirma por (Elizal, 2019) donde menciona que por “ La Falta de cohesión viene hacer la falta de integración, interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización”. Se debe tomar importancia a la falta de

cohesión la cual se da cuando los miembros de una organización no se sienten unidos y por ello tendríamos un clima laboral tenso. Esto ocasionaría estrés en los trabajadores.

Figura N° 2. Nivel de Estrés Laboral en Microfinancieras de Cajamarca



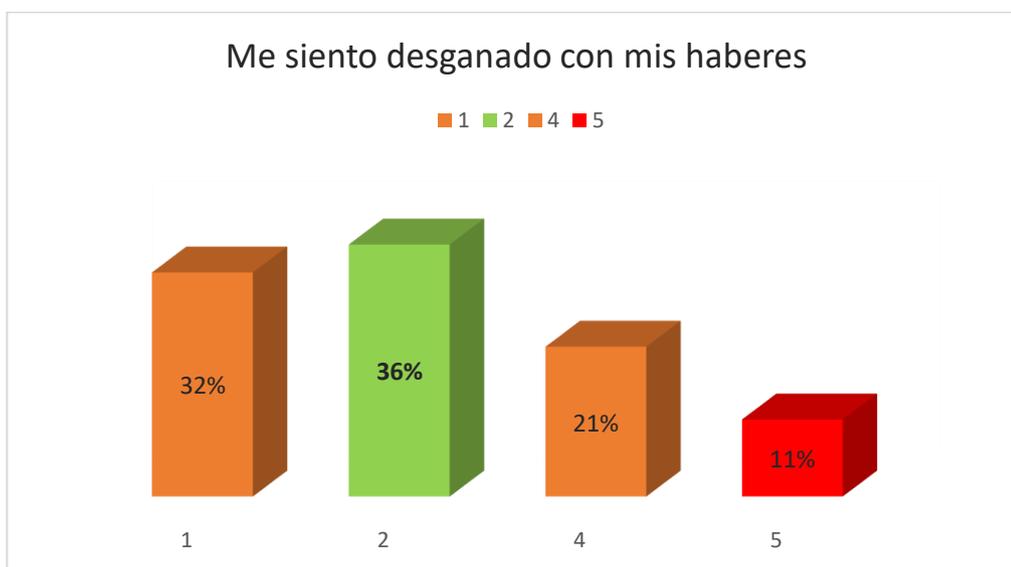
Fuente: Elaboracion Propia (Cuestionario Estrés Laboral)

Interpretacion:

Según la figura N°2. se observa que 48% de los colaboradores encuestados califican el Nivel de Estrés Laboral en Microfinancieras de Cajamarca como Alta, se afirma con lo expresado por (Pelayza & Saavedra, 2015) donde nos hace mención que “El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal”.

4.2. Según el Objetivo N° 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Figura N° 3. Me siento desganado con mis haberes



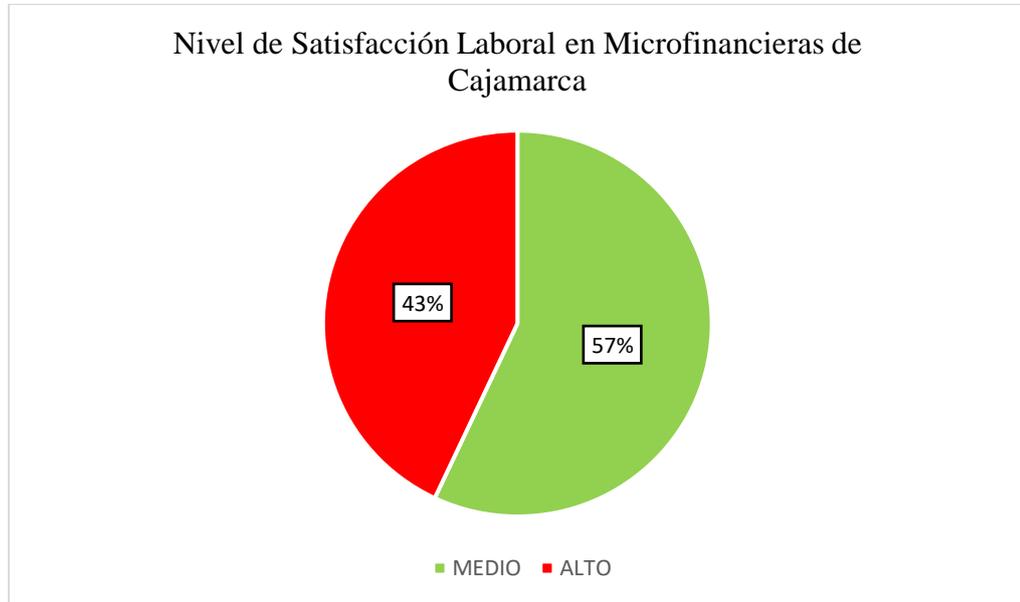
Fuente: Elaboracion Propia (Cuestionario Satisfacción Laboral)

Interpretacion:

Según la figura N°3. se observa que 36% de los encuestados califican que no se sienten desganado con sus haberes en las microfinanciera que laboran apoyando a la hipótesis general del estudio , no obstante un 32% considera que sienten un desgano en la realización de sus actividades lo que con lleva a tener una satisfacción laboral entre Alto - Medio, ello se afirma por Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco

estar en el extremo- por ejemplo, tener demasiado calor, muy poca luz etc.
(Reaño, 2019)

Figura N° 4. Nivel de Satisfacción Laboral en Microfinancieras de Cajamarca



Fuente: Elaboracion Propia (Cuestionario Satisfacción Laboral)

Interpretacion:

Según la figura N°4. se observa que 57% de los colaboradores encuestados califican el Nivel de Satisfacción Laboral en Microfinancieras de Cajamarca como Medio, no obstante un 43% califican como Alto, teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos mencionar lo dicho por (Paredes, 2016) presente el concepto de “Satisfacción laboral está estrechamente relacionado con la actitud. Esto implica que los trabajadores hacen evaluaciones constantes sobre su entorno laboral, la misma que influye sobre sus pensamientos, sentimientos y conductas. Si la actitud es positiva, se produce un sentimiento de bienestar o felicidad hacia el trabajo, aumentando así los niveles de satisfacción”

4.3.Según el Obejtivo N° 3: Determinar si el estrés influye con cada una de las dimensiones de la Satisfacción laboral en microfinancieras de la Ciudad de Cajamarca en el año 2020.

4.3.1. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Trabajo Actual en Microfinancieras de Cajamarca

Tabla N° 2. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Trabajo Actual

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,450 ^a	16	,002
Razón de verosimilitud	44,730	16	,000
Asociación lineal por lineal	18,519	1	,000
N de casos válidos	56		

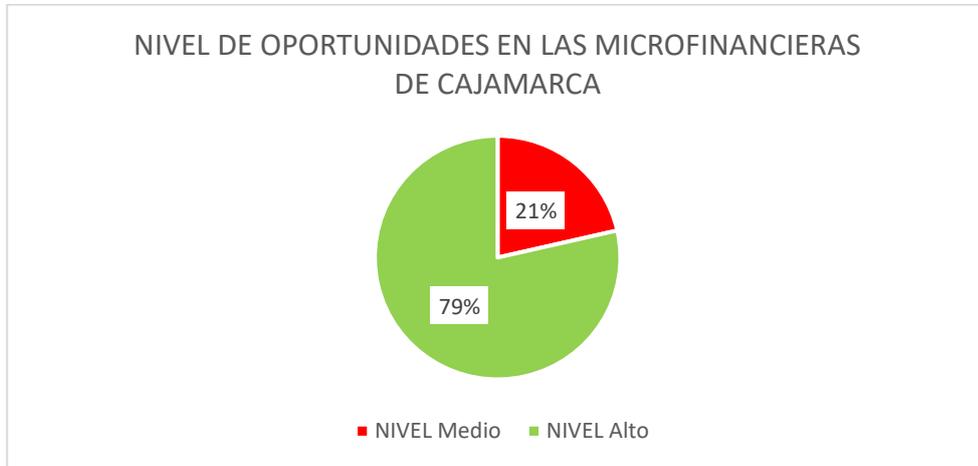
Fuente: Elaboracion Propia (Data Spss)

Interpretación:

Según la tabla N°1 La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 entre Estrés Laboral y la dimensión Trabajo Actual indica que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, entonces se puede afirmar que mientras el trabajo actual de los colaboradores de microfinancieras se cumpla, influira positivamente al estrés laboral.

4.3.2. Influencia del Estrés Laboral con la Dimension Oportunidades en las Microfinancieras de Cajamarca

Figura N° 5. Nivel de Oportunidades en las Microfinancieras de Cajamarca



Fuente: Elaboracion propia (Data SPSS)

Interpretación:

Según la figura N°5. se observa que 79% de los colaboradores encuestados califican las oportunidades brindadas en las microfinancieras de Cajamarca como Alto. No obstante un 21 % considera que es Medio, es necesario tener en cuenta el nivel medio para estrategias adecuadas para incentivar a los colaboradores para que cumplan con las expectativas dentro de la microfinanciera que laboran.

Tabla N°3. Influencia del Estrés Laboral con la Dimension Oportunidades

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,706 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	51,445	8	,000
Asociación lineal por lineal	6,090	1	,014
N de casos válidos	56		

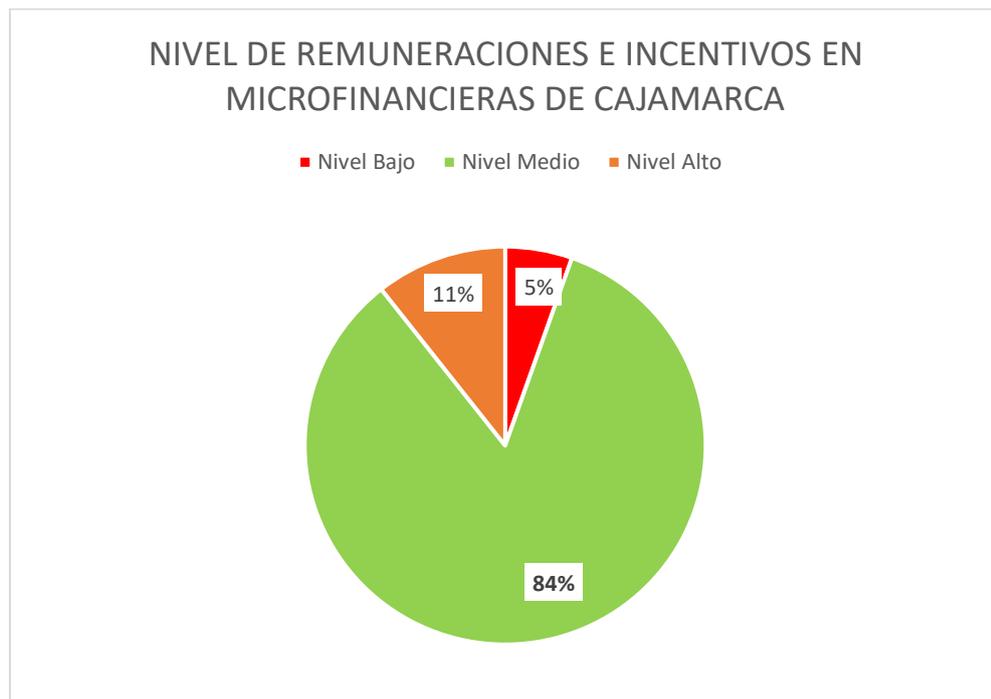
Fuente: Elaboración Propia (Data Spss)

Interpretación:

Según la tabla N°2 La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 entre Estrés Laboral y la dimensión Oportunidades indica que existe suficiente evidencia muestral para indicar que las variables no son independientes, entonces se puede afirmar que mientras exista oportunidades para los colaboradores de microfinancieras, influirá positivamente al Estrés Laboral.

4.3.3. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Remuneraciones e incentivos

Figura N° 6. Nivel de Remuneraciones e Incentivos en las Microfinancieras de Cajamarca



Fuente: Elaboracion propia (Data SPSS)

Interpretación:

Según la figura N°6. se observa que 84% de los colaboradores encuestados califican Nivel de Remuneraciones e Incentivos en las Microfinancieras Cajamarca como Medio. Lo mencionado puede ser un claro indicador de que la satisfacción identifica las características asociadas al trabajo que producen experiencias subjetivas de satisfacción como lo es una remuneración o incentivo en su lugar de trabajo.

Tabla N° 4. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Remuneraciones e incentivos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,965 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	62,799	16	,000
Asociación lineal por lineal	8,671	1	,003
N de casos válidos	56		

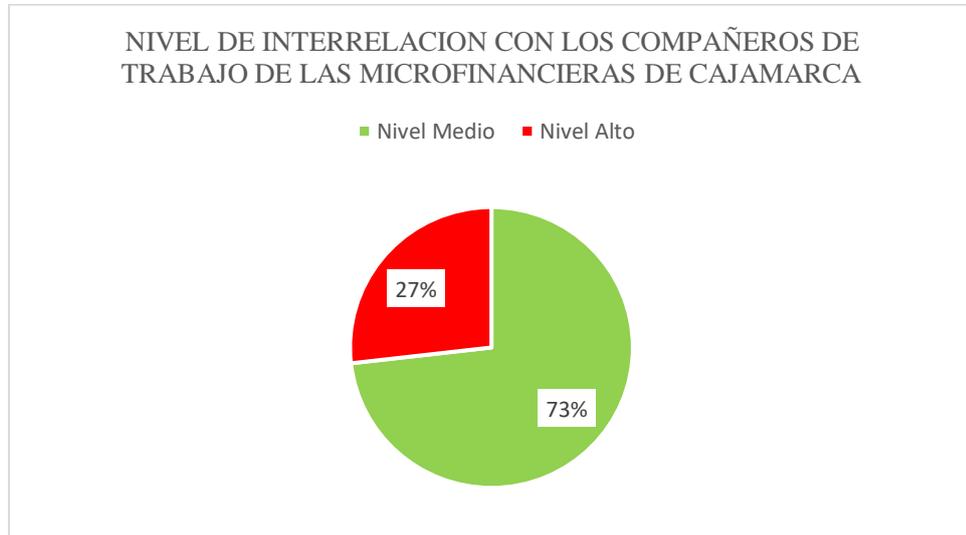
Fuente: Elaboración propia (Data Spss)

Interpretación:

Según la tabla N°3 La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 entre Estrés Laboral y la dimensión Remuneraciones e Incentivos indica que existe suficiente evidencia muestral para indicar que las variables no son independientes, entonces se puede afirmar que mientras exista Remuneraciones e Incentivos para los colaboradores de microfinancieras, influya positivamente al Estrés Laboral.

4.3.4. Influencia del Estrés Laboral con la Dimensión Interrelación con los compañeros de trabajo

Figura N° 7 Nivel de Interrelación en las Microfinancieras de Cajamarca



Fuente: Elaboracion propia (Data Spss)

Interpretación:

Según la figura N°7. se observa que 73% de los colaboradores encuestados califican el nivel Interrelación con los compañeros de trabajo en las Microfinancieras de Cajamarca como Medio y solo un 27% como Bajo , considerando entonces que dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado

Tabla N°5. Influencia del Estrés Laboral con la Dimension Interrelación con los compañeros de trabajo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,467 ^a	14	,000
Razón de verosimilitud	75,896	14	,000
Asociación lineal por lineal	18,103	1	,000
N de casos válidos	56		

Fuente: Elaboracion Propia (Data Spss)

Interpretacion:

Según la tabla N°4 La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 entre Estrés Laboral y la dimensión Interrelación con los compañeros de trabajo indica que existe suficiente evidencia muestral para indicar que las variables no son independientes, entonces se puede afirmar que mientras exista Interrelación con los compañeros de trabajo influya positivamente al Estrés Laboral.

4.4.Según el Objetivo General: Determinar si el Estrés Laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

4.4.1. Declaración de Hipótesis

Según (Lopéz & Fachelli, 2015) “Cuando se calcula el estadístico del chi-cuadrado es necesario valorar si expresa diferencias importantes entre lo observado y lo esperado o bien si ese valor de diferencias no es importante, se debe simplemente a fluctuaciones al azar, y cabe concluir la independencia entre las variables”

“El valor obtenido para el estadístico se contrasta entonces con el valor crítico de la distribución teórica de χ^2 , el cual se fija según el nivel de significación α (probabilidad a partir de la cual aceptaremos la hipótesis nula). Habitualmente se considera un nivel de significación del 0,05 de probabilidades, es decir, un nivel de confianza del 95%) que se corresponde con un valor concreto de la distribución teórica de chi-cuadrado” (López & Fachelli, 2015).

Tabla N°6 Prueba de Chi – Cuadrado entre el Estrés Laboral en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	728,000 ^a	208	.000
Razón de verosimilitud	288.678	208	.000
Asociación lineal por lineal	23.770	1	.000
N de casos válidos	56		

Fuente: Elaboracion Propia (Data Spss)

Prueba de Hipótesis:

Luego de haber obtenido los resultados de prueba de hipótesis con la aplicación de la prueba Chi – Cuadrado, se debe contrastar y comprobar la hipótesis para confirmar el estrés en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.

- Ho = El Estrés Laboral no influye directa y significativamente en la Satisfacción Laboral

$$r = 0$$

- H1 = El Estrés Laboral influye directa y significativamente en la Satisfacción Laboral

$$r \neq 0$$

La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 por lo cual se rechaza la H_0 y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes. Esto indica que el Estrés Laboral influye directa y significativamente con la satisfacción laboral en las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Estrés Laboral influye directa y positivamente en la Satisfacción Laboral. Es decir, a una mayor Satisfacción Laboral, menor Estrés Laboral respectivamente en las Microfinancieras de Cajamarca, 2020.

Esto concuerda con lo expresado por Quispe (2016) en su tesis sobre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Lima, concluyo que que si existe una relación significativa entre ambas variables. Se confirma con la figura N°7. Donde se observa que 73% de los colaboradores encuestados califican el nivel Interrelación con los compañeros de trabajo en las Microfinancieras de Cajamarca como Alto y solo un 27% como Bajo, en base a estos resultados podemos confirmar la definición de (Pelayza & Saavedra, 2015) “El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal” , además de (Llosa, 2011) “El estrés laboral, ocupacional o del trabajo, es el estrés que proviene principalmente de las funciones realizadas en el trabajo, ya sea mediante esfuerzo físico o mental. De acuerdo al tipo de trabajo que se realice, se tendrán estresores característicos. Por ejemplo, el trabajo de los detectives y vigilantes tienen estresores relacionados con amenazas, heridas y muerte; los albañiles reaccionan ante estresores de carga y peso ya que ello podría producir hernias o fracturas”

Asi mismo, (Ramirez, & Ramón 2013) en su investigación titulada : “Estrés y desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de tarma – 2013” , concluyen que “existe relación negativa - significativa entre el estrés y el desempeño laboral microfinancieras del distrito de Tarma”, lo cual se refuta en la presente investigación donde la comprobación de hipótesis fue positiva – significativa, de igual manera la tesis de (Perez & Vasquéz, 2016) Titulada “Relación entre la Satisfacción Laboral y su Desempeño de los Colaboradores del Area de Operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Credito del Peru ,2016” concluyo que la mayoría de colaboradores indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven, enfocados a generar sus propios recursos económicos ya sea para destinarlos a estudios o actividades suntuarias, considerando entonces que la presente investigación se concluyó que el Nivel de Estrés Laboral en Microfinancieras de Cajamarca es Alta y el Nivel de Satisfacción Laboral Media, refutamos la investigación, considerando que la satisfacción laboral es de mucha importancia tanto en banco y microfinancieras, ambas tienen en común una actitud de sus colaboradores que trabajan en base a metas diarias y mensuales, entonces podemos seguir afirmando que los colaboradores valoran tener remuneraciones e incentivos para cumplir con sus actividades pero de igual manera tener una interrelación con compañeros de trabajo confortable.

Finalmente, se debe considerar la figura N°6. Donde se observa que 84% de los colaboradores encuestados califican Nivel de Remuneraciones e Incentivos en las Microfinancieras Cajamarca como Medio. y la figura N°7. se observa que 73% de los colaboradores encuestados califican el nivel Interrelación con los compañeros de trabajo en las Microfinancieras de Cajamarca como Medio y solo un 27% como Bajo , Lo mencionado puede ser un claro indicador de que la satisfacción identifica las características asociadas al trabajo considerando entonces que dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Adicionalmente según la presente investigación se debe tomar como base para aumentar el nivel de Satisfacción laboral en Microfinancieras y Disminuir el Estrés Laboral la cual es de suma importancia darles prioridad a los colaboradores, ya que son el pilar de una empresa sin ellos, no habría rentabilidad ni productividad en su centro de trabajo. El tener buenas recompensas en su trabajo y un buen clima laboral ayudaran en el bienestar de cada uno de ellos, es así como lo asegura los resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

1. El Estrés Laboral influye directa y significativamente en la Satisfacción Laboral. Es decir, a una mayor Satisfacción Laboral, menor Estrés Laboral respectivamente en las Microfinancieras de Cajamarca, 2020.
2. El Nivel de Estrés Laboral en Microfinancieras de Cajamarca es calificada por los colaboradores encuestados como Alta con un 48%. No obstante, se debe considerar el 31% que califico como para una propuesta de acción rápida.
3. El Nivel de Satisfacción Laboral en Microfinancieras de Cajamarca es calificada como Medio con un 57%, no obstante, un 43% califican como Alto. Para mejorar la satisfacción de sus necesidades específicas es necesario implementar estrategias relacionadas a mantener al colaborador interno.
4. Finalmente, según La prueba de Chi – Cuadrado el valor $P=0,000$ y Alfa >0.05 existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables Estrés Laboral influye positivamente con cada una de las dimensiones de la variable independiente.

RECOMENDACIONES

1. Una acción inmediata para las Microfinancieras de Cajamarca es implementar programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y dar un seguimiento específico a cada empleado.
2. Las Microfinancieras deben brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores sea elevado.
3. Las Microfinanciera debe considerar al mismo tiempo fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
4. Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son importantes en las microfinancieras y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una microfinanciera con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.
5. Recomendamos fututos investigadores realizar un estudio a más profundidad de este rubro microfinancias que actualmente es una de las más importantes y a la vez una de más descuidadas en investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2011). En *Diccionario de términos de recursos humanos (1era Ed.)*. Buenos Aires Argentina: Granica.
- Barquinero, A. (25 de Abril de 2014). *Diario La República*. Obtenido de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- Bastidas, V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. En *Universidad Andina Simon Bolivar*. Ecuador, Quito.
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. En *Pontifica Universidad Catolica del Peru* . Lima.
- Castro.L. (2013). La estructura Organizacional y su incidencia en los Niveles de Producción de la Compañía Ecuatoriana del Te. En *Universidad Tecnica de Ambato*. Ambato, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). En *Gestion del Talento Humano (3 ed.)*. México D.F: MC Graw Hill.
- Elizal, V. (2019). Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. En *Universidad Nacional de Tumbes* . Tumbes.
- Espinoza, E. (2018). Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017. En *Universidad Peruana los Andes*. Huancayo - Junio.

- Gilli, J. 2. (2017). *Claves de la Estructura Organizativa*. Buenos aires: Granica.
- Gómez, C., Inicio, O., & O'Donnell, G. (2011). En *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso de estudio. (Tesis Posgrado)*. Pontifica Universidad Católica del PeruLima.
- Gutierrez, M. (2010). Nivel de estrés en docentes de la Pontificia Universidad Católica del Peru . En *Pontificia Universidad Católica del Peru* . Lima.
- Henríquez, L. (2017). En *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo* .(Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). En *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Mexico: El Manual Moderno S.A.
- Llosa, T. (2011). En *Manual para evaluar el estrés en los ejecutivos*. Lima.
- Malca, S. (2014). En *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera AMA, Pacasmayo- La Libertad –Peru 2013 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- MINTRA. (2014). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajador es de Lima Metropolitana. Lima.
- OIT. (2009). En *Los Convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el Trabajo: Una Oportunidad para mejorar las condiciones y el medio Ambiente de Trabajo*. Turin, Italia: Copyright.

- OIT. (2019). Seguridad y Salud en el Centro del Futuro y el Trabajo . Impreso en Suiza
BIT.
- Oramas, A. (2013). Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de
Enseñanza Primaria . En *Escuela Nacional de Salud de los Trabajadores*. Cuba .
- Pelayza, C., & Saavedra, J. (2015). La relación del Estrés Laboral y la Satisfacción
Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso
S.C.R.L . En *Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo.
- Porto, P. (2015). En *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el
síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo.(Tesis
Doctorado)*. Madrid.
- Quispe, S. (2016). Niveles de Estrés y Clima laboral en los Colaboradores de una Empresa
Privada de Lima. En *Universidad Autónoma del Perú* . Lima.
- Ramírez, J., & Ramon, O. (2013). En *Estrés y desempeño laboral de los asesores de
negocios en las entidades microfinancieras Distrito de Tarma .Junin (Tesis de
pregrado)*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Ramos, P. (2014). En *Gestión del tiempo y planificación de tareas (2a. ed.)*. España:
ICB,S.L.
- Salirrosas, E., & Rodríguez, C. (2015). En *Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores
de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de Esperanza.
Trujillo(Tesis Pregrado)*. Universidad Antonio Orrego. Trujillo.

Tantaruna, S. (2017). Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú. En *Universidad Cesar Vallejo*. Trujillo .

Uribe, J. (2015). Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales. Mexico D.F: El Manual Moderno S.A de C.V.

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MICROFINANCIERAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable Independiente:	1. Tipo de Investigación: Aplicada 2. Nivel de Investigación: Descriptiva - Transversal 3. Diseño de la Investigación: No experimental 4. Método: Deductivo - Inductivo 5. Población: Los 180 Colaboradores de Microfinancieras de Cajamarca 6. Muestra: Los 56 Trabajadores de Microfinancieras de Cajamarca 7. Unidad de Estudio: El trabajador de Microfinancieras de Cajamarca 8. Técnica de recolección: Encuesta 9. Instrumento de recolección: Ficha de encuesta - Cuestionario
¿Como el Estrés Laboral influye en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?.	Determinar si el Estrés Laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020	El Estrés Laboral influye directa y significativamente con la satisfacción laboral en las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.	Estrés Laboral	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:		Variable Dependiente:	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Diagnosticar el estrés laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.? • ¿Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020? • ¿Cómo el Estrés Laboral influye con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de estrés laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. • Identificar el nivel de satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. • Determinar el Estrés Laboral influye con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. 	El Estrés Laboral influye directa y significativamente con la satisfacción laboral en las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.	Satisfacción Laboral	

Anexo N° 1. Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre:..... Estado Civil

Edad:

A continuación se mencionan una serie de conductas y sentimientos que exteriorizan las personas, elija solo una de las alternativas . Trate de ser lo más sincero(a) posible

Marque con una X las respuestas planteadas

- Ø TOTAL DE ACUERDO : T.A
- Ø DE ACUERDO : D.A
- Ø INDECISO : IN
- Ø EN DESACUERDO : ED
- Ø TOTAL DESACUERDO :TD

N°	ITEM	RESPUESTAS				
		T.A	E.D	T.D	INDECISO	D.A
1	La ubicación de los muebles facilita la realización de mis funciones.					
2	Mis haberes están en relación con las labores que desempeño.					
3	El clima laboral permite cumplir con mis obligaciones.					
4	Valoran el trabajo que realizo					
5	Los lideres son empáticos					
6	Me siento desganado con mis haberes					
7	Siento que no se valora mi trabajo					
8	Me gusta trabajar en equipo					
9	La labor que realizo me permite desarrollarme personalmente					
10	Siento que valoran mi trabajo					
11	Siento que hago demasiadas cosas					
12	No me gusta trabajar en equipo					
13	Tengo horarios demasiado agotadores					
14	Disfruto de lo que hago					
15	Siento que el trabajo que realizo no tiene importancia					
16	La buena relación con los lideres mejora la calidad del trabajo					
17	Tengo confort en mi trabajo					
18	La relación que tengo con los lideres es cordial					
19	Mi trabajo me permite estar realizado					
20	La empatía es una característica de mi trabajo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Le invitamos a participar en el estudio titulado: Estrés laboral y Satisfacción laboral de los trabajadores de las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca, realizado por el investigador:

Psic. Miguel Ángel Gonzales Carrasco

Propósito del Estudio:

Determinar de qué manera influye el estrés en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020

Confidencialidad:

Se guardará la información de forma anónima y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Consentimiento

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de que se trata el proyecto, y que mi contribución contribuirá con la investigación antes mencionada.

Participante

Fecha

Nombre:

DNI:

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:			Edad:					
Estado civil:			Nivel de estudios:					
Cargo:			Comisaría:					
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta en el siguiente cuestionario:								
	PREGUNTAS	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
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 tecnológico 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 siendo 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 al 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.							

GRACIAS POR SU COLABORACION

