

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de Administración de Empresas

**“RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ CAJAMARCA 2021”**

Bach. Azula Pérez, Alicia

Bach. Ramos Quispe, Dely Yovana

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

2021

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**“RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ CAJAMARCA 2021”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Azula Pérez, Alicia

Bach. Ramos Quispe, DelyYovana

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by:

ALICIA AZULA PEREZ

DELY YOVANA RAMOS QUISPE

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**“RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ CAJAMARCA 2021”**

Presidente: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luís Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

DEDICATORIA

Doy gracias a mis padres por ser ellos el principal motivo para la respectiva construcción de la carrera profesional siempre estando apoyándonos en cada una de las decisiones que tome, a mis maestros, a nuestros compañeros que quienes también vieron compartir todos aquellos conocimientos para lograr de manera exitosa esta etapa mi vida profesional.

Alicia Azula

Agradezco a mis padres quienes me ayudaron, apoyaron durante mi educación profesional. A mis amigos, compañeros de estudio ya que sin esperar absolutamente algo a cambio compartieron sus conocimientos, sus tristezas, sonrisas y a mis estimados docentes por la paciencia y el apoyo de manera incondicional y también doy gracias a todas aquellas personas que durante mi carrera profesional están apoyándome para ser una persona mejor.

Yovana Ramos

AGRADECIMIENTOS

Considerando un lugar privilegiado puedo agradecer a Dios, en segundo lugar, a mis padres por haberme apoyado en mis metas y en mis sueños ya que voy hacer una gran profesional para la sociedad y también por darme las mayores fuerzas que tuve en el camino ya que fue un gran orgullo para mi familia en lo futuro.

Alicia Azula

Primeramente, dar gracias a Dios por mi salud y poder disfrutar de mi familia, luego doy gracias a la universidad UPAGU por aceptarnos formar parte de ella y agradezco mutuamente a cada uno de mis docentes por su enseñanza, dedicación, formándonos día a día para ser profesionales con éxito.

Yovana Ramos

ÌNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÌNDICE GENERAL.....	vii
ÌNDICE DE TABLAS	ix
ÌNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÌTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÒN	13
1.1 Planteamiento del problema de investigaciòn	13
1.2 Formulaciòn del problema.....	15
1.3 Justificaciòn de la investigaciòn.....	16
1.3.1 Justificaciòn teòrica.....	16
1.3.2 Justificaciòn metodològica.....	16
1.3.3 Justificaciòn pràctica.....	17
1.4 Objetivos de la investigaciòn	18
1.4.1 Objetivo general.	18
1.4.2 Objetivos especìficos.....	18
CAPITULO II: MARCO TEÒRICO	19
2.1 Antecedentes de investigaciòn	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.	20
2.1.3 Antecedentes locales.	24
2.2 Bases teòricas	25
2.2.1 Estrés Laboral.....	25
2.2.2 Satisfacciòn laboral.	38
2.3 Definiciòn de tÈrminos bàsicos	48
2.4 Hipòtesis de investigaciòn.....	51
2.4.1 Hipòtesis general.....	51
2.4.2 Hipòtesis especìficas.	51

2.5	Operativizaciòn de las variables.....	52
CAPITULO III: MÈTODO DE INVESTIGACIÒN		53
3.1	Unidad de análisis, universo y muestra	53
3.2	Tipo, nivel y diseño de investigación.....	54
3.3	Método de investigación	56
3.4	Técnicas e instrumentos de investigación	57
3.5	Validez y fiabilidad	57
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÒN		60
4.1	Resultados	60
	Objetivo general	60
4.2	DISCUSIÒN DE RESULTADOS	77
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		80
5.1	Conclusiones	80
5.2	Recomendaciones	83
REFERENCIAS		85
ANEXOS		89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	52
Tabla 2.....	58
Tabla 3.....	58
Tabla 4.....	59
Tabla 5.....	60
Tabla 6.....	61
Tabla 7.....	62
Tabla 8.....	63
Tabla 9.....	64
Tabla 10.....	65
Tabla 11.....	66
Tabla 12.....	67
Tabla 13.....	68
Tabla 14.....	69
Tabla 15.....	70
Tabla 16.....	71
Tabla 17.....	72
Tabla 18.....	73
Tabla 19.....	74
Tabla 20.....	75
Tabla 21.....	97

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome general de Adaptación (Paredes, 2016).....	29
Figura 2. Teoría de los dos factores: la satisfacción y la insatisfacción como dos continuos separados (Chiavenato, 2009).....	44
Figura 3. Fuerza y dirección del coeficiente de correlación de Rho Spearman. (Lind, Marchal, & Wathen, 2012).....	60
Figura 4. Estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	61
Figura 5. Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	63
Figura 6. Estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	65
Figura 7. Territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	67
Figura 8. Tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	69
Figura 9. Influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.	71
Figura 10. Falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.	73
Figura 11. Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.....	75

RESUMEN

De acuerdo a la investigación titulada “Relación del estrés laboral con la satisfacción laboral en la empresa consorcio Ramírez - Cajamarca 2021” por lo cuál se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca- 2021?, tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, además la hipótesis formulada para la presente investigación es, no existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021. El Tipo de investigación según su propósito es aplicada, es de diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es descriptivo - correlacional, el método utilizado es hipotético -deductivo. La población considerada es de 20 personas que son colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, la muestra está constituida por 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021. Además, para la recolección de información se utilizó la encuesta como técnica y se utilizó el cuestionario como instrumento de 25 ítems para la variable estrés laboral y 27 ítems para la variable satisfacción laboral. Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman en las variables dió como resultado $Rho = -0.132$ y $Sig. Aprox. = 0.578$, por lo tanto, se concluyó que no existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

ABSTRACT

According to the research entitled "Relationship of job stress with job satisfaction in the Ramírez - Cajamarca 2021 consortium company", which raises the following question: What is the relationship between job stress and job satisfaction of the employees of the company Consorcio Ramírez Cajamarca- 2021 ?, has as general objective to determine the relationship between work stress and job satisfaction of employees in the company Consorcio Ramírez Cajamarca - 2021, in addition to the hypothesis formulated for the present investigation is that there is no significant relationship between work stress and job satisfaction in the company Consorcio Ramírez Cajamarca-2021. deductive. The population considered is 20 people who are collaborators of the Consorcio Ramírez company, the sample is made up of 20 collaborators of the Consorcio Ramírez Cajamarca - 2021 company. In addition, for the collection of information the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument of 25 items for variable work stress and 27 items for variable work satisfaction. When applying the statistical test of correlation of Spearman in the variables gave like result $Rho = -0.132$ and $Sig. Approx. = 0.578$, therefore it was concluded that there is no significant relationship between job stress and job satisfaction in the company Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema de investigación

En este tema es necesario dar a conocer que la empresa Consorcio Ramírez está considerando como parte importante al estrés laboral y también a la satisfacción laboral en cada uno de sus colaboradores ya que está afectando de manera laboral. El estrés es un riesgo desde el punto de vista laboral y también es el objeto de la satisfacción laboral en el cual la empresa les ayuda a disminuir el estrés laboral en sus colaboradores, al evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez es importancia ya que tiene consecuencias en la calidad de vida y productividad de los trabajadores. Esto ha afectado como un desequilibrio entre las demandas y la capacidad tanto de la empresa como de las personas. Desde el punto de vista de la administración, la satisfacción laboral es considera un índice clave para evaluar el estrés laboral en cada una de las personas y eso ayudaría mucho a la organización en beneficio para sus colaboradores.

A nivel nacional en el área de logística se observa que los colaboradores están sometidos a constante estrés, por los frecuentes conocimientos de exámenes el cual es originado por la necesidad de cumplir los objetivos establecidos por la empresa Consorcio Ramírez, el estrés es ocasionado por las distintas formas de trabajo, órdenes incompatibles, así como por el modo de realizar las tareas, las cuales son aceptables para algunos líderes y no para otros. Razón la cual el área de logística analiza la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral.

En lo local el objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre la variable estrés laboral y nivel de satisfacción en el personal de la Empresa Consorcio Ramírez, de esta manera que el estrés laboral ha causado mucho daño a los colaboradores por lo cual tienen bajo rendimiento laboral, es por eso que la empresa ha determinado capacitar diariamente a sus colaboradores y así tengan mayor productividad, una proyección que requiere un personal altamente calificados para realizar sus labores empresariales administrativas en una empresa reconocida y de prestigio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

2.2.1 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica.

Esta justificación da a conocer que a través de la de la siguiente investigación de las dos variables como son estrés laboral y además satisfacción laboral, el cual nos ayuda de mucha utilidad para elaborar un plan de gestión propio o en relación con la empresa. Esta investigación nos da a conocer una oportunidad importante donde ayudará mucho a la organización ya que emprenderá con presión los inconvenientes, con la finalidad de mejorar y aplicar mecanismo que disminuye el estrés laboral y la satisfacción laboral.

1.3.2 Justificación metodológica.

Este trabajo está relacionado con la investigación, buscado que es justificar de manera teórica nos permitirá conocer entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez así mismo, con el análisis y la respectiva relación de las dos variables nos permitirá identificar los puntos críticos del entorno de la empresa Consorcio Ramírez, el propósito es permitirnos tomar decisiones que ayuden dar soluciones a posibles conflictos laborales de los colaboradores de la empresa. Por lo tanto, cuando no logra satisfacer sus necesidades esa persona se siente desmotivado, insatisfecho y se estresa por no conseguir lo que quiere lograr, afectando su labor en el trabajo, el entorno personal, hasta llegar a enfermarse.

1.3.3 Justificación práctica.

En la presente investigación de estudios se aplicará instrumentos como encuestas para evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral las cuales se aplicarán a los miembros de la organización. Con ello se pretende conocer el grado de nivel de estrés laboral, controlar las causas del estrés laboral con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en el colaborador de la empresa lo cual ayudara a lograr los objetivos y metas en beneficio de sus colaboradores.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Consorcio Ramírez – Cajamarca 2021.

1.4.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Paredes (2016) En la ciudad de Quito en una tesis para magister en desarrollo del talento humano, sustentó: “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda”, el objetivo de la tesis fué: Determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral, a través de una investigación de campo, desarrolló una investigación cuantitativa con una muestra de 80 colaboradores. Las conclusiones de esta investigación de esta investigación nos indican que: “Para determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, se realizó un análisis estadístico del Chi-Cuadrado de 3.5336 y P de 0,9999, con el cual se concluyó que no existe ninguna relación entre las variables, es decir que el estrés y la satisfacción laboral son independientes entre sí, además se encontró a partir de un análisis estadístico que los niveles de estrés laboral en la empresa son bajos, siendo la tecnología, la influencia del líder y el respaldo de grupo, las principales causas que más afectan a esta variable”

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Colchado & Villa (2021) En la ciudad de Lima en una tesis para licenciados en psicología, sustentaron: “Estrés y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Conservera de Chimbote, 2020.”, el objetivo de la tesis fue: determinar si existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa conservera de Chimbote 2020, desarrollaron una investigación no experimental, transversal con una población de 120 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: no existe relación entre estrés y satisfacción laboral, ya que se encontraron valores de ($p=,585$) y ($r=11-,050$), de igual manera todas las hipótesis específicas se determinó que no existen relación en las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral. Cabe mencionar que se encontró que el 32,5% (39) colaboradores de la empresa presentan un nivel de estrés intermedio y un 46,7% (56) colaboradores se encuentran muy insatisfechos. Se concluyó que esto se debe a que el estrés va estar presente en los colaboradores haya o no trabajo, porque mientras haya producción van aprovechar para generar todos los ingresos posibles para los tiempos cuando no haya materia prima para trabajar, y el estrés también se va evidenciar mientras no haya trabajo porque no van a tener ingresos. En cuanto a satisfacción, la satisfacción que ellos reciben solo es monetaria, la cual es obtenida por el esfuerzo propio de ellos.

Arévalo & Flores (2021) En la ciudad de Tarapoto, en una tesis para licenciatura en administración de empresas sustentaron: “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021”, el objetivo de la tesis fue establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021, desarrollaron una investigación no experimental, transversal con una muestra de 310 colaboradores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Los principales resultados revelan que el estrés laboral en sus dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo se relacionan significativamente con la satisfacción del personal. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a ,698 y una significancia igual a 0,000.

Rojas (2017) En la ciudad de Lima, en una tesis para licenciatura en psicología sustentó: “Satisfacción laboral y Estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center, magdalena del mar. Lima – 2016”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del

Mar – 2016., desarrolló una investigación no experimental, transversal con una muestra de 30 personas obteniendo una muestra de 277 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral y estrés laboral en los trabajadores examinados. Así mismo, se demostró que no existe correlación entre la satisfacción laboral con un valor Rho Spearman de = -0.72 y una significancia de = 0,705 y los factores: significación de la tarea y condiciones de trabajo, en tanto existe correlación moderada y es significativa en las dimensiones: reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos con respecto al nivel de estrés laboral. Se recomienda realizar talleres de capacitación para el manejo del estrés.

Angeles (2019) En la ciudad de Lima, en una tesis para maestría en gestión de los servicios de salud sustentó: “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer”, el objetivo de la tesis fue determinar la correlación existente entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer, desarrolló una investigación no experimental, transversal con una muestra de 68 trabajadores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Entre los resultados se obtuvo respecto a estrés laboral: que el nivel es bajo en 51.5%, medio en 42.6% y alto en 5.9% del personal que labora en el CAR; respecto a

satisfacción laboral: se obtuvo nivel bajo en 60.3%, nivel medio en 36.8% y nivel alto en 2.9% de la población. También se encontró que existe correlación inversa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral con un valor Rho Spearman de $= -0,576$ se concluye que mientras existe mayor estrés laboral la satisfacción disminuye en el Personal del CAR Renacer.

Estupiñan (2021) En la ciudad de Lima, en una tesis para licenciatura en psicología sustentó: “Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada Retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020”, el objetivo de la tesis determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés, desarrolló una investigación no experimental, transversal con una población de 100 colaboradores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: la relación entre satisfacción laboral y estrés no es significativa con un valor Rho de Spearman de $= 0,102$ y una significancia de $= 0,313$, lo que indica que el sentimiento de agrado y satisfacción que presentan los colaboradores no determina el estrés debido a los cambios y entrenamientos realizados por la empresa en estos últimos meses como producto de la coyuntura de la emergencia sanitaria.

2.1.3 Antecedentes locales.

Estrada & Sánchez (2016) En la ciudad de Cajamarca, en una tesis para licenciatura en administración de empresas sustentó: ““Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis américa E.I.R.L., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016””, el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016, desarrolló una investigación no experimental, transversal con una población de 70 colaboradores obteniendo una muestra de 59 colaboradores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Se obtuvo un R de Pearson = - 0.342 lo que determinó que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Además, presentó una significancia de 0.006 por lo que se aceptó la hipótesis planteada de la presente investigación, para lo cual es conveniente centrarnos en analizar los antecedentes teóricos que nos confirma nuestra hipótesis.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral.

2.2.1.1 *Concepto.*

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante” (Robbins, 2004, p.577).

“El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla” (Stonner & Freeman, 1994)

“El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso” (Chiavenato, 2009, p.379)

Se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. (Osorio & Cárdenas, 2017)

El estrés es muchas veces ocasionado por el incremento de trabajo que tienen los colaboradores, ya que también pueden estresarse emocionalmente hasta llegar a enfermarse de gravedad, por lo tanto, esta persona puede perder su trabajo. El estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que origina trastornos psicológicos a veces graves, es un estado de tensión física y psicológica que se produce en un desequilibrio por la organización del trabajo y el medio laboral y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o poder controladas.

2.2.1.2 Componentes básicos del estrés laboral

El estrés incluye tres componentes básicos: el desafío percibido, el valor importante y la incertidumbre sobre la resolución (Chiavenato, 2009)

Desafío percibido. Es el primer componente del estrés. Surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno (no necesariamente de la realidad). Los chismes o los rumores de que se cerrará una empresa pueden provocar estrés en un trabajador, aun cuando no exista una amenaza real.

2. Valor importante. El desafío sólo provocará estrés si representa una amenaza para algo que la persona considere importante o valioso. Los rumores del cierre de una empresa tal

vez no provoquen estrés en una persona joven que tiene mejores oportunidades por delante.

3. Incertidumbre sobre la resolución. Cada persona interpreta la situación en función de su capacidad para enfrentar eficazmente el reto que se presenta. Si una persona percibe que puede manejarlo con facilidad, no habrá estrés. También existe el efecto contrario, es decir, si la persona percibe que no existe posibilidad alguna de que el problema se resuelva, sentirá poco estrés. La tensión máxima se presenta cuando la dificultad que alguien percibe en un reto es muy similar a su capacidad para cumplir lo que se le pide. A medida que el grado de dificultad y el grado de capacidad se alejan, el resultado se vuelve cada vez más incierto. Esta incertidumbre sobre el desafío, y no el miedo a un resultado negativo, es lo que genera el estrés.

2.2.1.3 Características del estrés laboral

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” (Estrada & Sanchez, 2016). “El estrés laboral constructivo es un estímulo saludable, genera conductas productivas y es desafiante” (Fincowsky & Kneger, 2011, p. 156).

Destructivo “Si el estrés laboral se maneja 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” (Fincowsky & Kneger, 2011, pág. 156.)

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.

2.2.1.4 Fases del estrés laboral

”Ante una nueva situación que genere presión sobre una persona, se produce una tensión que provoca un estado de alerta que le permite adaptarse a la misma en diferentes etapas” (Paredes, 2016, P. 28). Como parte fundamental del enfoque fisiológico, Seyle (1936) desarrolló el concepto de “Síndrome General de Adaptación” el cual permite aumentar el estado de vigilancia, controlar la agresividad, focalizar la atención, entre otras funciones que ayudan a que las personas afronten los agentes estresantes (Falzon, 2009, p. 172)

De acuerdo con Seyle, existen tres fases de adaptación del estrés: fase de alarma, resistencia y agotamiento, las cuales se presentan de forma gráfica a continuación (Daza, 1995)

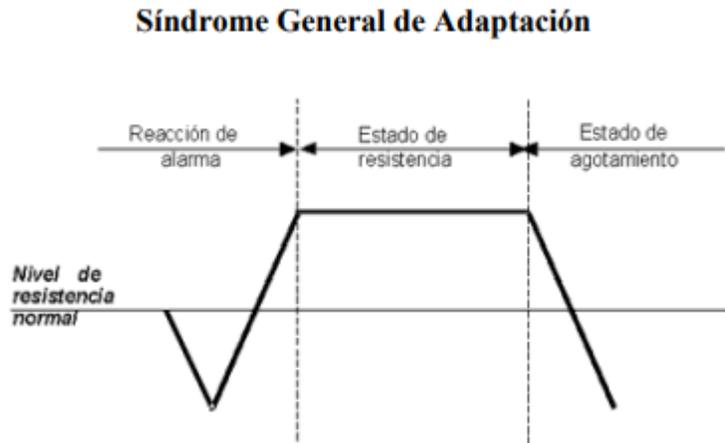


Figura 1. Síndrome general de Adaptación (Paredes, 2016)

Fase de alarma En esta etapa, el individuo reacciona y se prepara automáticamente para dar una respuesta. En un primer momento, existe una reacción de resistencia que baja el nivel de resistencia normal hasta que logra prepararse para la acción. En esta fase, se activa el sistema nervioso simpático (con signos como sudoración, dilatación de 29 pupilas, etc.) y se produce una activación psicológica (como mayor atención, concentración, etc.). (Paredes, 2016, p. 28)

Fase de resistencia Esta fase surge cuando la persona no tiene tiempo de recuperarse y continúa actuando de la misma manera

para enfrentar la situación. En esta fase, el organismo utiliza diferentes reacciones metabólicas para que pueda manejar el estrés, logrando un alto nivel de resistencia y capacidad de esfuerzo para enfrentar la situación hasta que el individuo se torna incapaz de superarlo y pasa la siguiente fase. (Paredes, 2016, p. 29)

Fase de agotamiento En esta etapa, se supera la capacidad de resistencia del individuo, a tal punto que se genera una serie de alteraciones psicosomáticas que pueden ocasionar enfermedades o incluso la muerte. Por esta razón, se puede apreciar en la figura 1, que en esta fase, el nivel de resistencia del individuo cae por debajo de lo normal. (Paredes, 2016, p. 29)

2.2.1.5 Tipos de estrés laboral

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otros aspectos personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Existen dos tipos de estrés laboral, según Slipack citado en Rojas (2017)

El episódico: es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. (Paredes, 2016, p. 26)

El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y responsabilidades y decisiones muy importantes (Rojas, 2017, p. 36)

2.2.1.6 Modelos del estrés laboral

Modelo de Ajuste Persona – Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982), según Estrada & Sanchez (2016) citado de Gil – Monte (2010) “considera que el estrés laboral y sus consecuencias surge debido a una contrariedad entre las necesidades de los colaboradores y las contraprestaciones recibidas del puesto de trabajo y las habilidades del colaborador para dar respuesta a estas demandas” (p. 34)

Este modelo hace la diferencia entre la representación objetiva y subjetiva del individuo y del ambiente. El individuo objetivo alude al individuo tal y como es, mientras que el individuo subjetivo es la percepción que ese individuo tiene de sus

atributos. De la misma manera, el ambiente objetivo incluye los eventos y características físicas y sociales que se dan en el entorno con independencia de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo se refiere a las situaciones y eventos tal como son percibidos e interpretados por el individuo. La relación entre ambiente e individuo no es perfecta, pues se ve afectada por la percepción distorsionada del individuo, por los procesos cognitivos de construcción social, por las capacidades limitadas del ser humano para procesar la información, y por la estructura organizacional que de manera conjunta limitan el acceso de la información objetiva.

Modelo demanda – control. Karasek (1977) Fue un modelo considerablemente conocido y estudiado, donde se muestra la relación entre la estructura del trabajo, las tareas fijadas, los requerimientos psicológicos (cuantitativas y cualitativas) y la independencia que tiene el trabajador para tomar decisiones sobre su trabajo. El estrés es la consecuencia de un alto nivel de exigencias psicológicas y la escasa autonomía a la hora de tomar decisiones en el desempeño laboral. Es la cantidad de producción de la empresa la que determina el grado de requerimientos, y de la estructura de responsabilidad, depende que se gradúe el control. Los distintos factores como, conflictos, órdenes

ininteligibles, poca concentración, la exigencia, avance y el seguimiento para con el ritmo de los demás, generará que la demanda eleve su nivel. (Colchado & Villa, 2021)

Modelo orientado a la dirección Colchado & Villa (2021) fue desarrollado por:

Ivancevich y Matteson (1989), donde se reconoce seis elementos, dentro de los cuales se encuentra no solo los componentes organizacionales, factores intrínsecos del puesto, de la estructura y revisión organizacional de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo. Si no también estos incurren en la apreciación-percepción cognitiva que tiene el trabajador acerca del contexto, asimismo esto incurre sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación percepción cognitivas, y esto a su vez sobre las consecuencias, tanto las respectivas a la salud de la persona como las referentes a su ocupación en la organización. Las divergencias individuales de cada persona son apreciadas como variables modeladoras que incurren sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva y los resultados-consecuencias (p. 10)

2.2.1.7 Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones de la variable estrés laboral, según Ivancevich y Mattenson (1989), son las siguientes:

Clima organizacional

“Es el ambiente dentro de una organización, el cual establece el comportamiento de las personas cuya valoración es difícil de lograr” (Colchado & Villa, 2020, p. 14)

El clima organizacional según (Arévalo & Flores, 2021) citado de Organización Internacional del Trabajo (2016) es:

Un conjunto de características que engloba la calidad de vida laboral y ello tiene una influencia sobre el desempeño de los colaboradores; como primer indicador se estaría evaluando las metas y misión organizacional permite guiar al trabajador al alcance de sus objetivos a corto o largo plazo dentro de la institución, el segundo indicador corresponde a las políticas organizacionales, siendo estas las directrices que deben ser comprendidas en todos los niveles y acatadas por cada uno de los actores (p. 12)

Por otro lado Illa & Pareja (2020) como se citó en Gan & Berbel (2007) expresan que el clima organizacional “es afectado por diferentes variables estructurales, como el estilo de dirección, políticas, sistemas de contratación y despidos, promoción y movilidad funcional, entre otros” (p. 34)

Estructura organizacional

“Es el ambiente dentro de una organización, el cual establece el comportamiento de las personas cuya valoración es difícil de lograr” (Colchado & Villa, 2020, p. 14)

De acuerdo con Illa & Pareja (2020) como se citó en (Chácin, Rojas, Rodríguez, Corzo Álvarez, & Corzo Rios (2002)

La estructura organizacional abarca la burocracia y jerarquía que posee una entidad, la posición que ocupa cada individuo dentro de la organización y el control que esta ejerce sobre su trabajo. El tipo de estructura establecida, la jerarquía de poder y la autoridad en una organización puede generar estrés laboral en los trabajadores (p. 35)

Territorio

“El territorio hace referencia a la disposición del espacio físico para que los colaboradores puedan desempeñarse de manera adecuada, la falta del mismo puede generar riesgo laboral” (Arévalo & Flores, 2021, p. 12)

El territorio “incluye el ambiente individual o el espacio en donde el colaborador lleva a cabo sus actividades, algunos generar sentimientos de pertenencia en relación a su espacio personal dentro de la organización” (Colchado & Villa, 2020, p. 15)

Según Illa & Pareja (2020) citado en Chacín et al. (2002) el territorio es:

Un término que engloba el espacio personal o el escenario en donde el trabajador cumple sus labores. Es así que, varios individuos desarrollan un sentimiento de pertenencia sobre su espacio personal en la empresa. Investigaciones relacionadas a esta, han determinado que la territorialidad es un fuerte generador de estrés, y este se ve reflejado en circunstancias cuando un trabajador es sometido a un territorio ajeno o cuando este se ve invadido dentro de su propio territorio

Tecnología

Conforme con Illa & Pareja (2020) como se citó en Chacín et al. (2002):

La tecnología generara cierto grado de estrés en algunas personas dependiendo a que tan familiarizados hayan estado con ella anteriormente, actualmente esta es indispensable y como parte de una competencia que debe tener un trabajador en relación a sus exigencias laborales, esto implica poner a la tecnología como algo cotidiano (p. 35)

“La tecnología creará un importante valor de estrés dependiendo de la facilidad de recursos que se le ofrezca a un colaborador en cuanto a las exigencias” (Colchado & Villa, 2020, p. 15)

Influencia del líder

“La situación de líder ofrece autoridad y dominio al individuo, lo cual reconoce su proceder como líder, reconocedor, castigador y especialista frente a los colaboradores” (Colchado & Villa, 2020, p. 15)

Según Illa & Pareja (2020) citado en Chacín et al. (2002):

El lugar del líder dentro de la empresa confiere la autoridad y poder a la persona, esto le permite interactuar como legitimador, recompensante, castigador y experto frente a los trabajadores. De igual manera sirve de referente para ellos. Su influencia como líder y la manera de aplicarla es una fuente generadora de estrés (p. 36)

Falta de cohesión

Para Colchado & Villa (2020) “la aspiración de pertenecer a un grupo, la disposición para agruparse, es frecuente en las personas y desempeña una situación muy significativa en el proceder de los individuos” (p. 15)

“La falta de cohesión es donde las personas no se logran llegar a identificar con su grupo de trabajo diario” (Arévalo & Flores, 2021, p. 13)

Respaldo de grupo

De acuerdo con Illa & Pareja (2020) citado de Chacín et al. (2002):

Este factor hace referencia a circunstancias cotidianas en que los trabajadores y supervisores requieren del apoyo de grupo para cumplir sus funciones y así identificarse con la empresa, y para sentir apoyo cuando se proponen metas personales y de equipo. Cuando lo antes mencionado no ocurre se puede producir cierto grado de estrés en el trabajador (p. 37)

“Los colaboradores e inspectores necesitan del respaldo de grupo para desempeñar sus ocupaciones y poder sentirse identificado con la organización, asimismo sentirse respaldado cuando se presentan metas individuales y de grupo” (Colchado & Villa, 2020, p.15)

Por último, según Arévalo & Flores (2021) el respaldo de grupo “busca evaluar las relaciones interpersonales en el entorno laboral, la cohesión grupal y el apoyo para el alcance de las metas organizacionales” (p. 14)

2.2.2 Satisfacción laboral.

2.2.2.1 *Concepto.*

“Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2004, p. 72).

Por consiguiente Calderon & Vasquez (2018) Satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada y documentada con mayor énfasis a partir de la revolución industrial. Es así como Locke (1969) es una primera aproximación, desde la satisfacción o insatisfacción laboral del trabajador como un estado emocional positivo a partir de sus expectativas que este tenga con relación a experiencias previas y como percibir que las mismas fueron cubiertos y satisfechas.

“La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa” (Robbins & Coulter, 2010, p.285).

Asimismo, Robbins & Judge (2013), lo definen como “al sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo del individuo, el cual resulta de una evaluación de sus características”, es por ello que el individuo al ser evaluado debe sentirse satisfecho en la realización de su trabajo, sin estrés, con buenas relaciones con sus compañeros, en ambientes adecuados y trato agradable para un mejor desempeño en el trabajo (p. 74). La satisfacción laboral son actitudes positivas y emociones favorables con que los colaboradores se sienten satisfechos para desarrollar sus tareas con mayor entusiasmo. Los empleados

realizan su trabajo, al invertir tiempo y energía, lo cual lo consideran arte central de su vida. Contar con un trabajo que tenga sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente sus aspectos importantes de la imagen de cada una de las personas.

2.2.2.2 Factores de la satisfacción laboral

Según Robbins (2004) existen 4 factores que fomentan la satisfacción de los empleados:

Trabajo mentalmente estimulante. “Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual” (Robbins S. , 2004, p. 85)

Remuneraciones equitativas. Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas. Cuando les parece que el salario es equitativo y que se basa en las exigencias del trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos. Del mismo modo, los empleados quieren sistemas de ascenso equitativos. Los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición. Por tanto, es más

probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa (Robbins S. , 2004).

Condiciones laborales de apoyo. Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo. En los estudios se demuestra que los empleados prefieren los entornos que no sean peligrosos ni incómodos. Además, casi todos prefieren laborar cerca de casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas y con equipo y herramientas adecuadas (Robbins S. , 2004)

Compañeros que los respalden. Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales. Para la mayoría, también llena la necesidad de contacto social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables y que brinden apoyo aumenta la satisfacción laboral. El comportamiento del jefe es también un determinante importante de la satisfacción. En general, en los estudios se encuentra que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos (Robbins S. , 2004)

2.2.2.3 Actitudes de la satisfacción laboral

De acuerdo con Robbins & Coulter (2010) Existen 3 actitudes principales que tienen relación con la satisfacción laboral (p. 287)

Participación: se refiere al tiempo y la energía que se dedica al trabajo para realizarlo satisfactoriamente. El empleado se identifica con su labor, participa activamente de él y considera que su desempeño es importante para su propia valía. Una actitud positiva contribuye en los resultados alcanzados. (Robbins & Coulter, 2010, p. 287)

Compromiso organizacional: hace referencia al grado en que el personal se siente identificado con la empresa y desea involucrarse activamente en el cumplimiento de sus metas y objetivos, con la finalidad de permanecer en la organización. Además, cuando el trabajador percibe que tiene el apoyo de la empresa, los trabajadores tienden a aumentar su nivel de satisfacción. (Robbins & Coulter, 2010, p. 287)

Compromiso del empleado: “se refiere al nivel de entusiasmo, energía y actividad que mantiene el empleado durante el tiempo de trabajo, de tal manera que se espera que los trabajadores estén conectados, satisfechos y entusiastas en relación a su trabajo” (Robbins & Coulter, 2010, p. 287)

2.2.2.4 Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de los dos factores: Motivación-Higiene de Herzberg, Mausner y Syndermman. (1967) Según esta teoría expresa que el ser humano posee dos jerarquías o clases distintas de necesidades las cuales son independientes, que intervienen en la conducta de forma diferente. Por una parte, se encuentra conformado por elementos satisfactorios o motivadores, aquellos que se encuentran centrados directamente en su labor: beneficio, perfeccionamiento, la tarea en sí, oportunidad para desarrollarse y ser reconocido, y compromiso con la labor. Por su lado, la segunda, hace referencia a los elementos higiénicos o insatisfactorios, a los cuales no se considera motivadores influyentes, pero producen insatisfacción.

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

“La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; éstos son los llamados factores motivacionales” (Chiavenato, 2009, p. 45)

La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto; son los llamados factores higiénicos. (Chiavenato, 2009, p. 46)



Figura 2. Teoría de los dos factores: la satisfacción y la insatisfacción como dos continuos separados (Chiavenato, 2009)

Teoría de las necesidades de David Mc Clelland

Necesidad de logro: Hace referencia al esfuerzo que hace el individuo por sobresalir en determinados contextos, el logro está en relación con un grupo de estándares que determinan si se lograron ciertos objetivos o desarrollaron tareas de forma eficiente. La lucha por el éxito individual Rojas (2017) citado de Werther & Davis (2000).

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de un individuo de conseguir que un grupo de personas se comporten de una manera que no lo harían, de esta forma hace referencia al deseo de tener un impacto, de influir y controlar a los demás Rojas (2017) citado de Werther & Davis (2000).

Necesidad de afiliación: Hace referencia al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de establecer relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización Rojas (2017) citado de Werther & Davis (2000).

Por ultimo Estupiñan (2021) citado de Palma (2005) señala que la satisfacción laboral es la predisposición constante al trabajo, basado

en lo que cree y valora desde su experiencia en su ocupación. Actitudes basadas partir del ambiente de labores en que se desarrolla, relacionados en forma directa con el desempeño, debido a que el trabajador satisfecho es productivo

2.2.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo con la variable satisfacción laboral, según Sonia Palma (2016), las dimensiones correspondientes son:

Significación de tareas

“Alude a las ocasiones que posee el personal para desarrollar funciones relevantes a su autorrealización” (Catacora & Rivera, 2021, p. 33)

“Funcionamiento e importancia de líderes en la vigilancia del desempeño laboral, proporción entre soporte y disposición para Las labores que constituyen en su ocupación cotidiana”

De acuerdo a Torres (2019) citado de Carrasco (2009), la significación de tareas es "una serie de actividades orientadas al logro de metas específicas significa la lógica y sucesión de fases en el desempeño" (p. 29)

Condiciones de trabajo

“La organización abastece los materiales necesarios, presupuestos económicos y/o psicosociales inevitables para el

desempeño de las labores encargadas” (Colchado & Villa, 2020, p. 16)

“Hace referencia al conjunto de factores que interviene en el trabajador para desempeñar sus actividades” (Catacora & Rivera, 2021, p. 33)

Conforme a Torres (2019) citado de Sánchez (2017) las condiciones de trabajo:

Se refiere al estado del entorno laboral. Las condiciones de trabajo se integran según el tipo de trabajo realizado y las condiciones físicas (iluminación, instalaciones, recursos, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación). Y condiciones organizativas (horas de trabajo, períodos de descanso, etc.) (p. 30)

Reconocimiento personal y/o social

“El valor del reconocimiento es el valor de mantener la equidad con los demás y con nosotros, para atribuir a los demás sus logros y fracasos debidos" Este valor determina a todo aquel que es verdaderamente conquistado” (Torres, 2019, p. 30)

“Es el valor que se le da al personal y es reconocido en relación a las actividades que realiza” (Catacora & Rivera, 2021, p 34)

Conforme a Colchado & Villa (2020) el reconocimiento personal es la “valoración del colaborador en relación a los sucesos del entorno laboral, el cual beneficie su avance propio y

competitivo, circunstancial a la labor y con visión hacia el futuro” (p. 16)

Beneficios económicos

“Disponibilidad con la labor en relación a condiciones remuneratorias o estímulos monetarios como beneficio del desempeño en el quehacer asignado” (Colchado & Villa, 2020, p. 16)

Según Torres (2019) los beneficios económicos se refieren a que:

Todas las organizaciones pueden recompensar a los empleados por ayudarlos a brindar servicios. Según McClure y Frazier, el beneficio de las actividades comerciales y/o la prestación de servicios (esfuerzos, acciones) significa que los beneficios económicos los proporciona la organización, y los trabajadores reconocen su trabajo y se trata de garantizar la satisfacción la calidad de vida y mejora de los empleados, lo que a su vez es beneficioso para la organización (p. 30)

También los beneficios económicos se “refiere a la distribución de labores en función a la remuneración o motivación económica complementarios, como producto de la labor que desempeña” (Catacora & Rivera, 2021, p. 34)

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Beneficios económicos:

“Disponibilidad con la labor en relación a condiciones remuneratorias o estímulos monetarios como beneficio del desempeño en el quehacer asignado” (Colchado & Villa, 2020, p. 16)

2.3.2 Clima organizacional:

“Es afectado por diferentes variables estructurales, como el estilo de dirección, políticas, sistemas de contratación y despidos, promoción y movilidad funcional, entre otros” (Illa & Pareja, 2020, p. 34)

2.3.3 Condiciones de trabajo:

“Hace referencia al conjunto de factores que interviene en el trabajador para desempeñar sus actividades” (Catacora & Rivera, 2021, p. 33)

2.3.4 Estrés laboral:

“El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla” (Stonner & Freeman, 1994)

2.3.5 Estructura organizacional:

“Es el ambiente dentro de una organización, el cual establece el comportamiento de las personas cuya valoración es difícil de lograr” (Colchado & Villa, 2020, p. 14)

2.3.6 Falta de cohesión:

“La falta de cohesión es donde las personas no se logran llegar a identificar con su grupo de trabajo diario” (Arévalo & Flores, 2021, p. 13)

2.3.7 Influencia del líder:

“La situación de líder ofrece autoridad y dominio al individuo, lo cual reconoce su proceder como líder, reconocedor, castigador y especialista frente a los colaboradores” (Colchado & Villa, 2020, p. 15)

2.3.8 Reconocimiento personal y/o social:

“El valor del reconocimiento es el valor de mantener la equidad con los demás y con nosotros, para atribuir a los demás sus logros y fracasos debidos" Este valor determina a todo aquel que es verdaderamente conquistado” (Torres, 2019, p. 30)

2.3.9 Respaldo de grupo:

“Busca evaluar las relaciones interpersonales en el entorno laboral, la cohesión grupal y el apoyo para el alcance de las metas organizacionales” (Arévalo & Flores, 2021, p. 14)

2.3.10 Satisfacción laboral:

“Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2004, p. 72).

2.3.11 Significación de tareas:

“Alude a las ocasiones que posee el personal para desarrollar funciones relevantes a su autorrealización” (Catacora & Rivera, 2021, p. 33)

2.3.12 Tecnología:

“La tecnología creará un importante valor de estrés dependiendo de la facilidad de recursos que se le ofrezca a un colaborador en cuanto a las exigencias” (Colchado & Villa, 2020, p. 15)

2.3.13 Territorio:

“El territorio hace referencia a la disposición del espacio físico para que los colaboradores puedan desempeñarse de manera adecuada, la falta del mismo puede generar riesgo laboral” (Arévalo & Flores, 2021, p. 12)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general.

No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

2.4.2 Hipótesis específicas.

No existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

No existe relación significativa entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

2.5 Operativización de las variables

Tabla 1
Operativización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición
ESTRÉS LABORAL	“El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla” (Stonner & Freeman, 1994)	Clima organizacional	Metas y misión de la empresa Políticas generales de la empresa	Encuesta
		Estructura organizacional	Supervisión de los superiores Cumplimiento de los objetivos Respeto hacia los jefes y compañeros.	
		Territorio	Calidad del ambiente de trabajo. Privacidad de trabajo. Condiciones de los equipos de trabajo.	
		Tecnología	Tecnología adecuada. Disponibilidad de equipos y recursos materiales.	
		Influencia del líder	Trato entre jefe y subordinado, Liderazgo, personalidad y receptividad del jefe	
		Falta de cohesión	Falta de compromiso y trabajo en equipo. Presión de equipo.	
		Respaldo del grupo	Trabajo en equipo y apoyo grupal.	
Variable 2	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición
SATISFACCIÓN LABORAL	“Satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2004, p. 72).	Significación de tareas	Quehaceres equitativos. Sentirse realizado con las labores.	Encuesta
		Condiciones de trabajo	Ambiente físico agradable. Relación propicia con sus altos mandos. Reconocimiento. Problemas con el horario.	
		Reconocimiento personal y/o social	Desempeño incorrectamente percibido. Poco interés y restricciones en el trabajo. Mala convivencia	
		Beneficios económicos	Baja remuneración económica. Aprovechamiento del desempeño de los colaboradores.	

Nota: En base al requerimiento de la investigación

CAPITULO III: MÈTODU DE INVESTIGACIÒN

3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1 Unidad de análisis

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la unidad de análisis “indica quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (p.183).

Para la presente tesis la unidad de análisis es la empresa Consorcio Ramírez y la unidad de observación son los colaboradores.

3.1.2 Universo

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación de la empresa Consorcio Ramírez. La población es un conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones que se denomina parámetros o criterios de inclusión y exclusión. La empresa en estudio Consorcio Ramírez cuenta con una población de 20 colaboradores en el área de servicios a los cuales se le aplica la encuesta, para obtener información relevante de los mismos. (Manual II para la elaboración de tesis , 2020, p. 11)

3.1.3 Muestra

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p.173). Por lo tanto la muestra para el presente estudio de investigación es de 20 colaboradores.

Para la aplicación del instrumento de evaluación de acuerdo a las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde la muestra de estudio está constituida por los 20 colaboradores en el área de servicios en la empresa Consorcio Ramirez-2021

3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada y de acuerdo con Behar (2008) la investigación aplicada “es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas” (p.20).

El estudio pretende resolver problemas de la empresa que están relacionados con el estrés laboral y la satisfacción laboral, para un determinado tiempo.

3.2.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo – correlacional, descriptivo ya que “busca especificar propiedades y características importantes de

cualquier fenómeno que se analice” (Hernández et al., 2014) y correlacional según Hernández et al. (2014) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” ya que se llevó a cabo el análisis de relación que hay entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral y también la relación que existe entre las dimensiones con la satisfacción laboral,

3.2.3 Diseño de investigación

Según su manipulación de variables dicha investigación es no experimental y de acuerdo a Manual II para elaboración de tesis, (2020) no se varían ni manipulan en forma intencional las variables que corresponden al hecho o fenómeno estudiado, ya que la presente tesis no se manipuló las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

Por consiguiente, el diseño que se pretende estudiar es transversal son investigaciones que recogen información en un solo momento. Manual II para elaboración de tesis, (2020), pág. 10, en vista de que se llevó a cabo la recolección de información y datos en un determinado tiempo, fue en un solo momento y en un solo lugar además se describirá la relación que hay entre las variables.

3.3 Método de investigación

El método hipotético -deductivo se trata de establecer la verdad o la falsedad de la hipótesis (que no podemos combar directamente por su carácter de enunciados generales ósea ley que incluyen, términos teóricos) a partir de la verdad o falsa de las secuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades, observables que se obtiene deduciendo de la hipótesis, y cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. La esencia del método hipotético- deductivo contendiste en saber que la verdad o falsedad del enunciado básico dice a cerca de la verdad o falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba. Su propuesta metodológica implica someter a examen las hipótesis de la manera más exigente posible, que no es la de buscar aquellos casos en los que se cumple. Por lo contrario, ponerlos a prueba consiste en buscar sus contraejemplos con toda decían y ver que no se cumple para seguir sosteniéndolas. La ética que el método hipotético deductivo exige del cuentico es que proponga los más exigentes contra ejemplos, y compruebe que no se cumplen. Behar (2008)

Este método fue utilizado ya que en esta investigación se planteó hipótesis general e hipótesis específicas.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1 Técnicas

En la presente definición la técnica que se emplea para la recolección de información en la presente investigación será la encuesta, es una revisión de base de datos, análisis documental, con análisis de contenido con registros de observación y lista de verificación de cotejo. (Manual II para elaboración de tesis, 2020, p. 13)

3.4.2 Instrumentos

En la presente investigación se utiliza el cuestionario para la evaluación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, se utilizará como instrumento el cuestionario, son fichas de recolección de datos, guías de entrevista y lista de cotejo, debiendo reunir las condiciones de validez y confiabilidad (Manual II para elaboración de tesis, 2020)

3.5 Validez y fiabilidad

Los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación están validados por el juicio de expertos y de acuerdo a Hernández et al. (2014) la validez “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

Además para medir la confiabilidad utilizaremos el coeficiente alfa de cronbach con el cual se medirá los ítems que forman parte de los instrumentos.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 2

Valoración del Coeficiente de Alfa de Cronbach (α)

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Muy buena
0,71-0,90	Buena
0,51-0,70	Moderada
0,31-0,50	Mediocre
<0,30	Mala o nula

Nota: En base a los requerimientos de la investigación

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	25

Nota: En base a los requerimientos de la investigación

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	27

Nota: En base a los requerimientos de la investigación

Para la variable estrés laboral hay una Alfa de Cronbach que indica una fiabilidad significativa del 0,862 y o para la variable satisfacción laboral hay una Alfa de Cronbach que indica una fiabilidad significativa del 0,938 los cuales denotan un nivel muy bueno de precisión de ambos instrumentos.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de la aplicación de las encuestas elaboradas a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, los datos serán recogidos de manera manual para ser pasados y procesados en el software SPSS 25 y en el programa Excel, en donde se podrán analizar los datos y de igual modo se podrá realizar tablas de acuerdo a los objetivos planteados en el presente estudio de investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

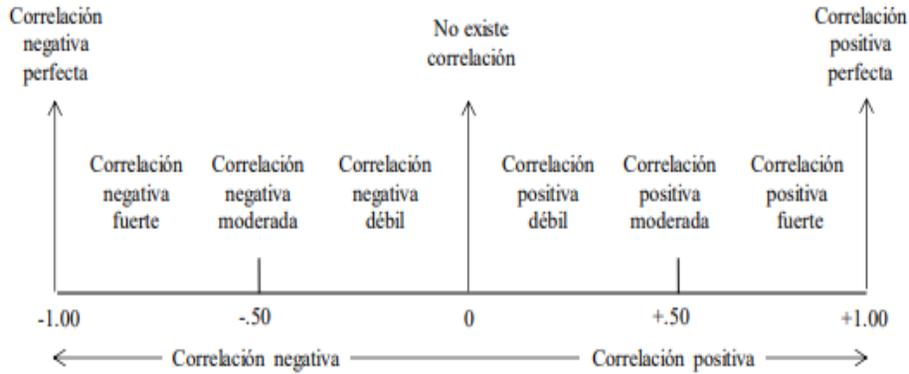


Figura 3. Fuerza y dirección del coeficiente de correlación de Rho Spearman. (Lind, Marchal, & Wathen, 2012)

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 5

Estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Estrés Laboral											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	8	40.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	1	5.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	11	55.0%	9	45.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

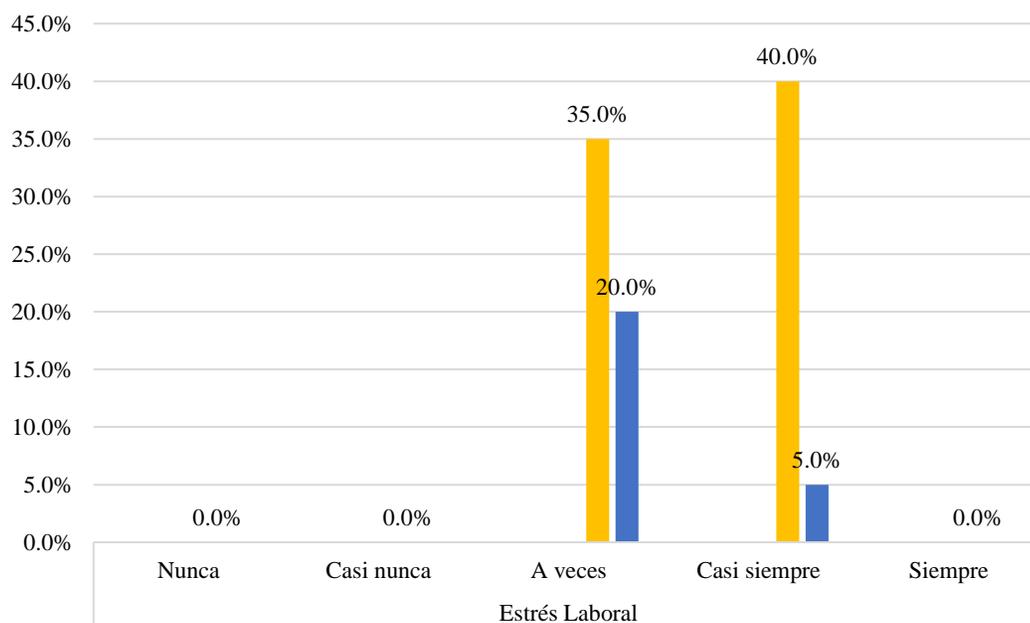


Figura 4. Estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 55% opino que a veces tiene estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 45% de los colaboradores casi siempre tiene estrés laboral, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 6

Correlación del estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-0.290
	Sig. (bilateral)		0.215
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-0.290	1.000
	Sig. (bilateral)	0.215	
	N	20	20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del objetivo general se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.290$) en donde las variables presentan una correlación negativa media e inversa lo que significa que a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral y su significación aproximada ($Sig. Aprox. = 0.215$) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 7

Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Clima organizacional											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	70.0%	1	5.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	95.0%	1	5.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

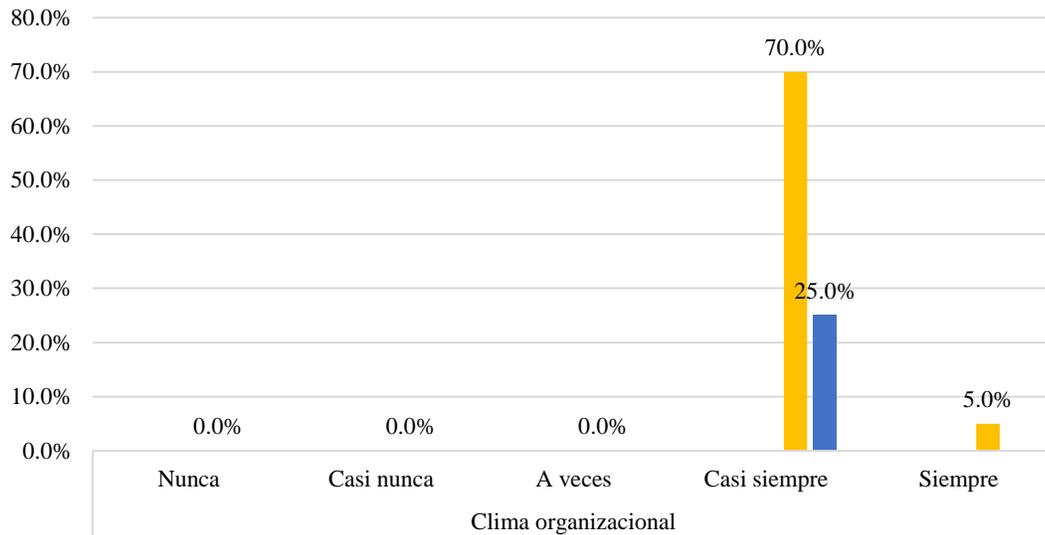


Figura 5. Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 95% opino que casi siempre se encuentra en la dimensión clima organizacional del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 5% de los colaboradores siempre se encuentra en la dimensión clima organizacional, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 8

Correlación de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.132
		N	0.578
Satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	-0.132
		N	0.578
			20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del primer objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.132$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación negativa media e inversa lo que significa que a mayor clima organizacional menor es la satisfacción laboral y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.578) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 9

Estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Estructura organizacional											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	11	55.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	16	80.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

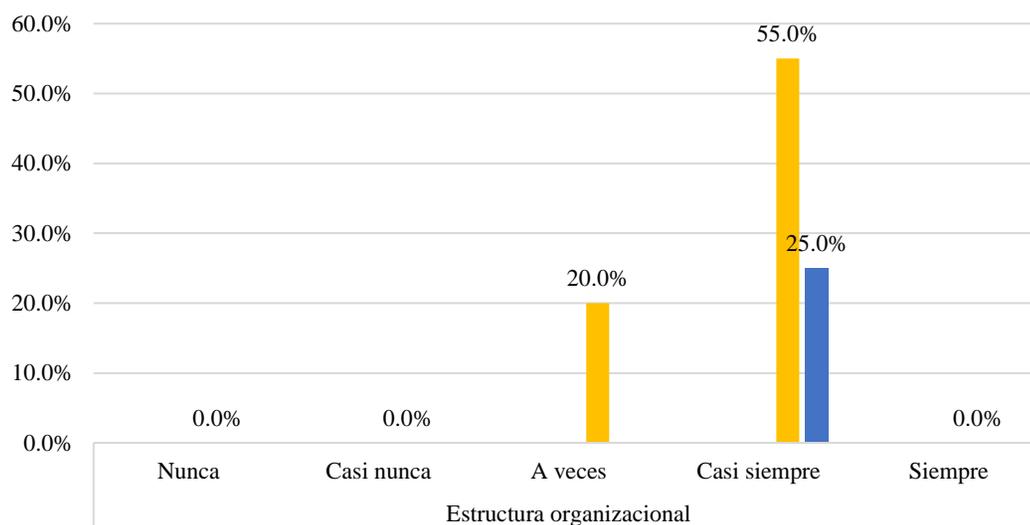


Figura 6. Estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 80% opino que casi siempre se encuentra en la dimensión estructura organizacional del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 20% de los colaboradores a veces se encuentra en la dimensión estructura organizacional, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 10

Correlaciones de estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Estructura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.289
		N	20
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.289
		Sig. (bilateral)	0.217
		N	20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del segundo objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = 0.289$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.217) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 11

Territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2020.

Satisfacción Laboral	Territorio											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	2	10.0%	11	55.0%	2	10.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	1	5.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	3	15.0%	15	75.0%	2	10.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

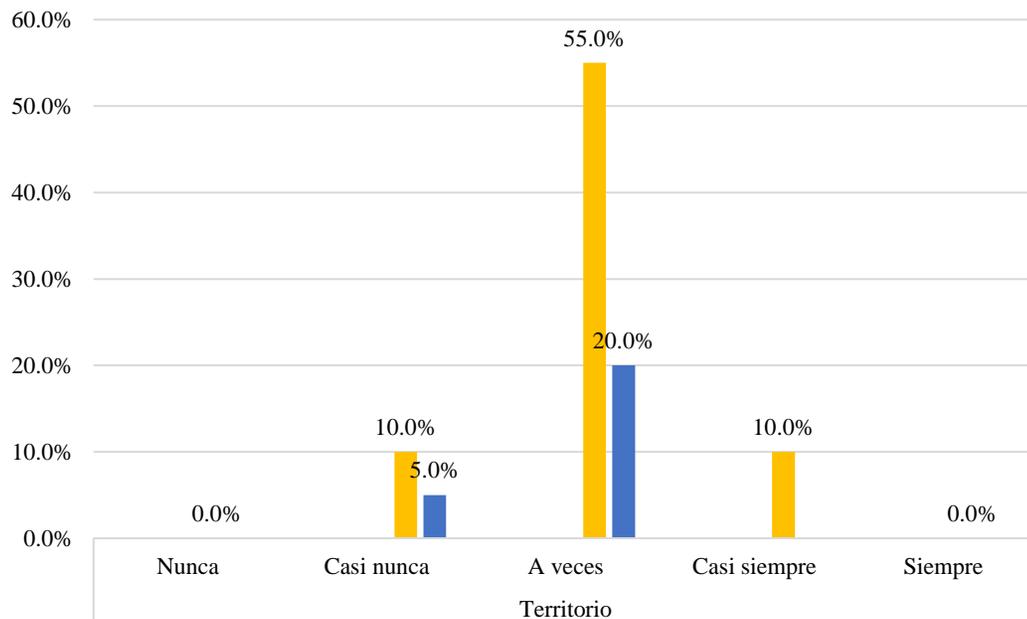


Figura 7. Territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 75% opino que a veces se encuentra en la dimensión territorio del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 10% de los colaboradores casi siempre se encuentra en la dimensión territorio, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 12

Correlación de Territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Territorio	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Territorio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.172
	Satisfacción	N	0.469
		N	20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del tercer objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.172$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación negativa media e inversa y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.469) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existió suficiente evidencia para afirmar que no existe relación directa y significativa entre la dimensión territorio y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 13

Tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Tecnología											Total
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		N	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	1	5.0%	14	70.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	19	95.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

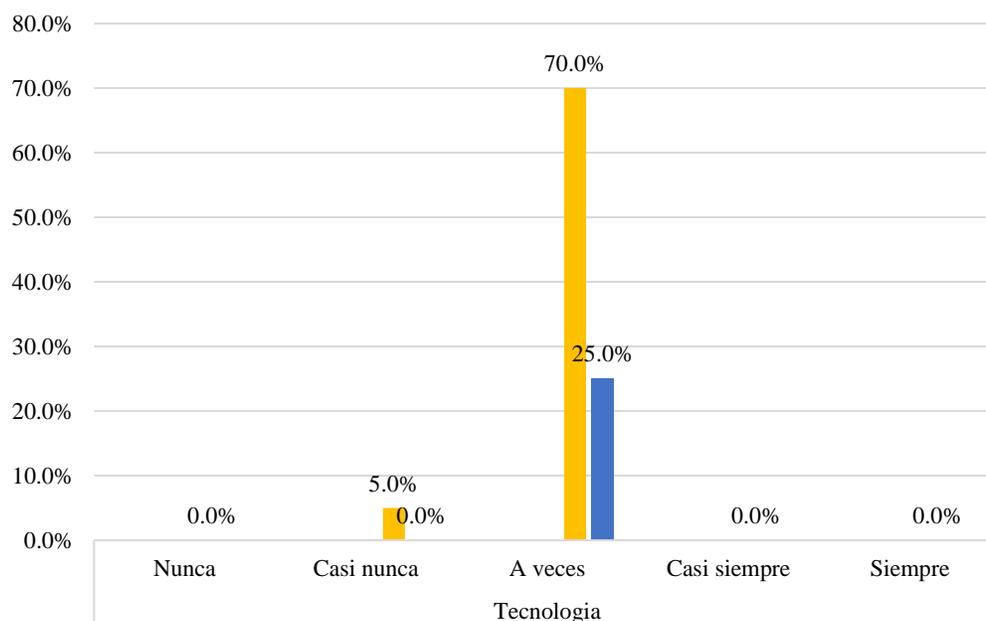


Figura 8. Tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 95% opino que a veces se encuentra en la dimensión tecnología del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 5% de los colaboradores casi nunca se encuentra en la dimensión territorio, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 14

Correlación de Tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Tecnología	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Tecnología	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.578
	N		20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0.132
Sig. (bilateral)		0.578	
N		20	

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del cuarto objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = 0.132$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.578) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 15

Influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Influencia del líder											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	10	50.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	4	20.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	14	70.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

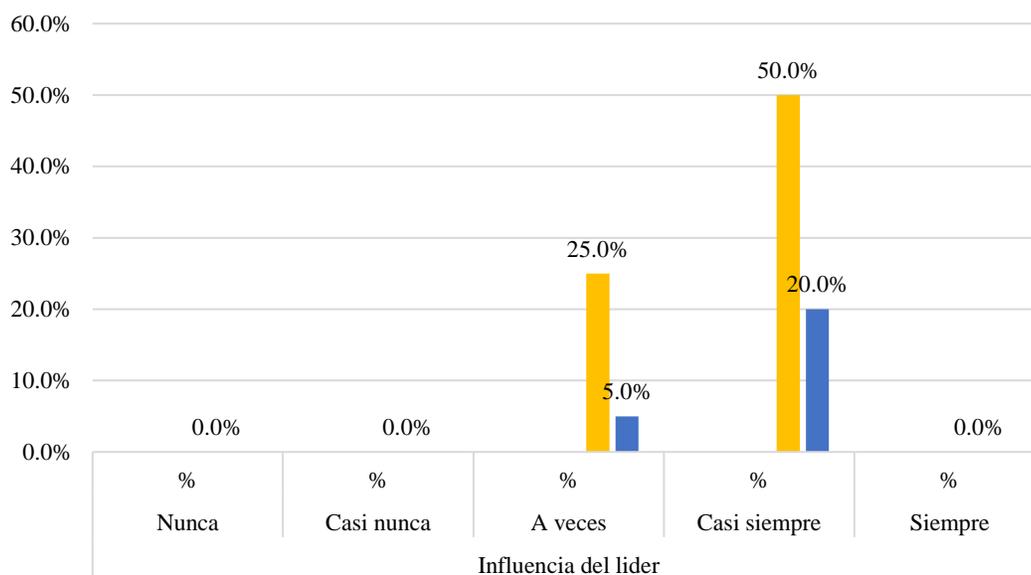


Figura 9. Influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 70% opino que casi siempre se encuentra en la dimensión influencia del líder del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 30% de los colaboradores a veces se encuentra en la dimensión influencia del líder, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 16

Correlación de Influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Influencia del líder	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Influencia del líder	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.126
		N	20
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	0.126
		Sig. (bilateral)	0.597
		N	20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del quinto objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = 0.126$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.597) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión influencia del líder y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 17

Falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción Laboral	Falta de cohesión											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	14	70.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	19	95.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

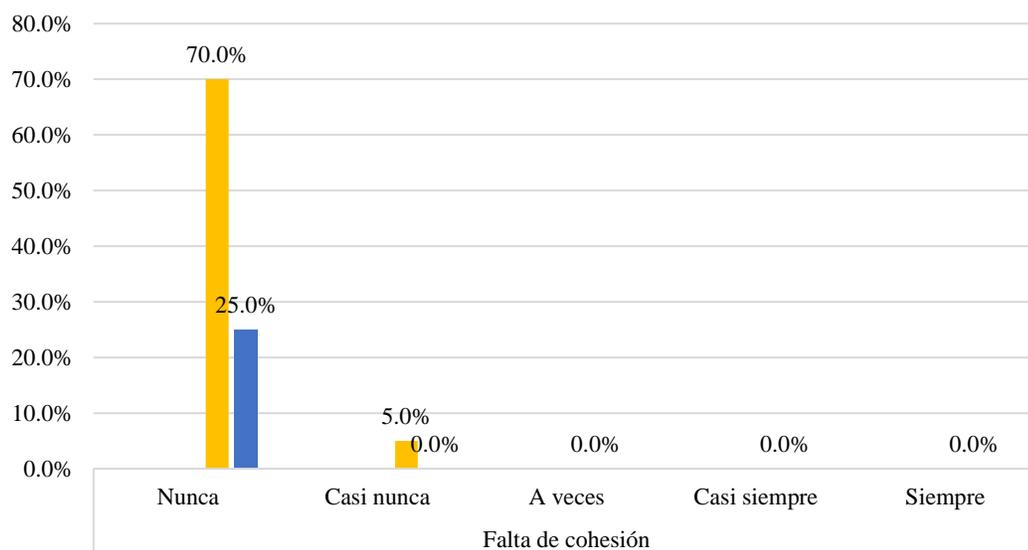


Figura 10. Falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 95% opino que nunca se encuentra en la dimensión falta de cohesión del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 5% de los colaboradores casi nunca se encuentra en la dimensión falta de cohesión, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 18

Correlación de falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Falta de cohesión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.578
	N		20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-0.132
Sig. (bilateral)		0.578	
N		20	

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del sexto objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = 0.-132$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación negativa media e inversa y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.578) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión falta de cohesión y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Tabla 19.

Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Satisfacción laboral	Respaldo del grupo											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	15	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	75.0%
Siempre	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%
Total	0	0.0%	20	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

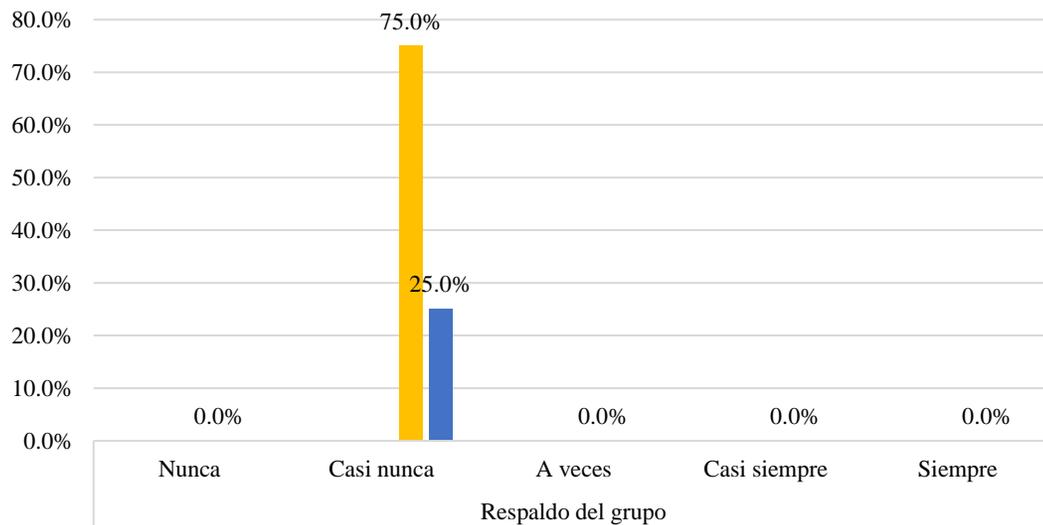


Figura 11. Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Interpretación: Se observó que, de 20 colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez, el 75% opino que casi siempre se encuentra en la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral, de los cuales se observó que el 75% opino que casi siempre tiene satisfacción laboral. Así mismo, el 5% de los colaboradores siempre se encuentra en la dimensión respaldo de grupo, de los cuales el 25% opino que siempre tiene satisfacción laboral.

Tabla 20

Correlación de Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Correlaciones		Respaldo del grupo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.694
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0.094
		Sig. (bilateral)	0.694
		N	20

Interpretación: Para comprobar la hipótesis del séptimo objetivo específico se aplica la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = 0.094$) en donde la dimensión y la variable presentan una correlación positiva débil y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.694) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión respaldo del grupo y la variable satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021, según los resultados obtenidos las variables estrés laboral y satisfacción laboral presentan una correlación negativa media e inversa con un valor Rho de Spearman de -0.290 y Sig. Aprox. de 0.215 , estos resultados guardan relación con los encontrados por Colchado & Villa (2021) los cual indican que el coeficiente de correlación de Spearman fue -0.050 y Sig. Aprox. de 0.585 lo que demuestra que hay una relación negativa media entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. De la misma manera los resultados alcanzados por Ángeles (2019) son similares a los de este estudio, las variables estrés laboral y satisfacción laboral presentan una correlación negativa considerable e inversa con un valor Rho de Spearman de -0.576 y Sig. Aprox. de 0.000 . De igual modo los resultados obtenidos por Rojas (2017) muestran que las variables estrés laboral y satisfacción laboral presentan un valor Rho de Spearman de -0.702 y Sig. Aprox. de 0.705 lo que demuestra que hay una correlación negativa media e inversa y no significativa entre las variables de estudio. Es importante precisar que la relación es de magnitud baja e inversa lo que indica que a mayor estrés laboral menor será la satisfacción laboral. Stonner & Freeman (1994) precisaron que “el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla”.

Así mismo los otros resultados del presente tema de investigación muestran que la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral presentan una correlación negativa media e inversa con un valor Rho de Spearman de -0.132 y Sig. Aprox. de 0.578, esto queda demostrado por Colchado & Villa (2021) en donde sus resultados muestran que la dimensión y la variable muestran un valor Rho de Spearman de -0.040 y Sig. Aprox. de 0.661, lo que indica que no existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados señalan que la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral presentan una correlación positiva media con un valor Rho de Spearman de 0.289 y Sig. Aprox. de 0.217, similares a los resultados de Arévalo & Flores (2021) donde indican un valor Rho de Spearman de 0.697 y Sig. Aprox. de 0.310, lo que demuestra que no existe relación significativa entre estructura organizacional y satisfacción laboral. Del mismo modo los resultados señalan que la dimensión territorio y la satisfacción laboral muestran una correlación negativa media e inversa con un valor Rho de Spearman de -0.172 y Sig. Aprox. de 0.469, lo que concuerda con los resultados de Colchado & Villa (2021) cuyos resultados señalan un valor Rho de Spearman de -0.027 y Sig. Aprox. de 0.768 lo que indica que no existe relación significativa entre territorio y satisfacción laboral. De igual manera los resultados del presente estudio revelan que la dimensión tecnología y la satisfacción laboral demuestran una correlación positiva media con un valor Rho de Spearman de 0.132 y Sig. Aprox. de 0.578, estos son parecidos a los resultados de Arévalo & Flores (2021) los cuales manifiestan que la dimensión y la variable presentan

una correlación positiva media con un valor Rho de Spearman de 0.683 y Sig. Aprox. de 0.779 lo que evidencia que no existe relación significativa entre tecnología y satisfacción laboral. Por otro lado los resultados ponen de manifiesto que la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral indican un valor Rho de Spearman de 0.126 y Sig. Aprox. de 0.597. Estos resultados concuerdan con los de Arévalo & Flores (2021) quienes señalan un valor Rho de Spearman de 0.702 y Sig. Aprox. de 0.462 lo que indica que no existe relación significativa entre influencia del líder y satisfacción laboral. Respecto a los resultados de la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral muestran un valor Rho de Spearman de -0.132 y Sig. Aprox. de 0.578, esto coincide con los resultados de Colchado & Villa (2021) donde muestran un valor Rho de Spearman de -0.040 y Sig. Aprox. de 0.667 lo que refleja que no existe relación significativa entre falta de cohesión y satisfacción laboral. Por último los resultados del estudio revelan que la dimensión respaldo del y grupo la satisfacción laboral señalan una correlación positiva débil con un valor Rho de Spearman de 0.094 y Sig. Aprox. de 0.694, lo que es semejante a los resultados de Arévalo & Flores (2021) los cuales muestran un con un valor Rho de Spearman de 0.652 y Sig. Aprox. de 0.350 lo que manifiesta que no existe relación significativa entre respaldo de grupo y satisfacción laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al emplear la prueba estadística de correlación de Spearman en el objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez – Cajamarca 2021, las variables muestran una correlación negativa media e inversa con un valor Rho de -0.290 y una significancia de 0.215 por consiguiente, se acepta la hipótesis general y se concluye que no existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcios Ramírez - Cajamarca 2021.

Conforme a la aplicación de la prueba estadística de correlación de Spearman en el primer objetivo específico determinar la relación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021 , la dimensión y la variable presenta una correlación negativa media e inversa con un valor Rho de -0.132 y una significancia de 0.578 ,de modo que se acepta la primera hipótesis específica por esta razón y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021

Al aplicarse la prueba estadística de correlación de Spearman en el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestra una correlación positiva

media con un valor Rho de 0.289 y una significancia de 0.217, por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Según la prueba estadística de correlación de Spearman en el tercer objetivo específico determinar la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestra una correlación negativa media con un valor Rho de -0.172 y una significancia de 0.469, por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman en el cuarto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestra una correlación positiva media con un valor Rho de 0.132 y una significancia de 0.578, por lo tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman en el quinto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestra una correlación positiva media con un valor

Rho de 0.126 y una significancia de 0.597, por lo tanto, se acepta la quinta hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Al emplear la prueba estadística de correlación de Spearman en el sexto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestra una correlación positiva media con un valor Rho de -0.132 y una significancia de 0.578, por lo tanto, se acepta la sexta hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.

Por último, al ser aplicado la prueba estadística de correlación de Spearman en el séptimo objetivo específico es determinar la relación entre la dimensión respaldo de grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca – 2021, la dimensión y la variable muestran una correlación positiva débil con un valor Rho de 0.094 y una significancia de 0,694, por consiguiente, se acepta la séptima hipótesis específica y se concluye que no existe relación significativa entre dimensión respaldo de grupo y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021.

5.2 Recomendaciones

Luego de realizar las conclusiones de la investigación, se pueden formular las siguientes recomendaciones dadas a conocer a la empresa

Puesto que las variables estrés laboral y satisfacción laboral presentan una correlación negativa media e inversa, se recomienda a la empresa Consorcio Ramírez brindar programas sobre la relación que tiene el estrés laboral y la satisfacción laboral para así reducir el estrés en los colaboradores, así como también implementar estrategias con el fin de reducir el estrés en el personal y dar soluciones a situaciones estresantes a las que los colaboradores pueden verse expuestos.

Debido a que la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral muestran una correlación negativa media e inversa se recomienda al área de recursos humanos brindar programas de capacitación constante sobre las metas, misión y políticas generales de la empresa y realizar talleres donde los colaboradores puedan convivir para buscar así un buen clima laboral y tengan mayor satisfacción laboral.

Con respecto a la dimensión territorio y satisfacción laboral, ambas presentan una correlación negativa media e inversa debido a esto se recomienda al área de recursos humanos brindar una buena calidad en el ambiente de trabajo de cada colaborador para que así pueda controlar sus actividades asignadas además dicha área debe facilitar al personal un espacio privado donde puedan hacer su trabajo y así poder bajar los niveles de estrés.

En la dimensión falta de cohesión el área de recursos humanos debe capacitar al personal para que sepan trabajar en equipo para que puedan comprometerse verdaderamente con la empresa y así la satisfacción laboral pueda mejorar.

Finalmente se recomienda al área de recursos humanos que brinde un lugar de trabajo adecuado en el cual garantice la salud física y mental de los colaboradores, y a la dirección general que midan constantemente el estrés laboral y la satisfacción laboral a través de los instrumentos utilizados en este estudio para evitar factores estresantes que pueden verse reflejados en el personal.

REFERENCIAS

- Angeles, C. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer*. (tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, S., & Flores, K. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021*. (tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72950/Ar%c3%a9valo_PS-Flores_CKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behar, D. (2008). *Metología de la investigación*. Colombia: Shalom.
- Catacora, M., & Rivera, D. (2021). *"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE PANDEMIA. MICRORED ANDAGUA, CASTILLA - AREQUIPA, 2021"*. (tesis inédita de licenciatura). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA, Arequipa. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13233/ENcapom_k_rividl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colchado, F., & Villa, J. (2021). *Estrés y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Conservera de Chimbote, 2020*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64715/Colchado_CFE-Villa_OJAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed.). México: McGRAW-HILL.

Daza, F. (1995). *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/>

Estrada, E., & Sanchez, M. G. (2016). *Relacion entre el estres laboral y satisfaccion en los colaboradores en la empresa Taxis America E .R.I.L en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016*. (tesis inédita de licenciatura). Universidad Privada de Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11212/Elizabeth%20Estrada%20Rodr%c3%adguez%20-%20Mishel%20Guiliana%20S%c3%a1nchez%20Ch%c3%a1vez.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Estupiñan, R. (2021). *Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020*. (tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73373/Estupi%
3%b1an_BRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73373/Estupi%c3%b1an_BRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Falzon, P. (2009). *Carga de trabajo y estrés*. Madrid: Modus Laborandi.

Fincowsky, & Kneger. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. México: Pearson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.

Illa, I., & Pareja, L. (2020). “*ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA SECCION DE SEGURIDAD DE PENALES PNP-QENCCORO - CUSCO – 2020*”. (Tesis inédita de licenciatura). UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA, Chincha. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/931/1/Irwin%20Illa%20Borda.pdf>

Lind, A., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los neegocios*. México: Mc Graw Hill.

Manual II para la elaboración de tesis . (2020).

Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. (*tesis inédita de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Robbins, P., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Dècimo Quinta ed.). Mèxico: Cámara nacional de la industria.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mèxico: Pearson Educaciòn.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mèxico: PEARSON EDUCACIÓN.

Rojas, L. (2017). *SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE LA EMPRESA MERCADOTECNIA DIRECTA Y CONTACT CENTER, MAGDALENA DEL MAR. LIMA – 2016*. (tesis inédita de licenciatura). UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/580/1/ROJAS%20C HUMBIPUMA%20LIZET.pdf>

Stonner, J., & Freeman, R. (1994). *Administraciòn*. Mèxico: Prentice Hall.

Torres, I. (2019). *“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL I SAMUEL PASTOR DE ESSALUD - CAMANÁ. AREQUIPA, 2019”*. (tesis inédita de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Camaná. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10597/K4.2171.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta para el estrés laboral

Conocer su opinión acerca de los colaboradores de la Empresa Consorcio Ramírez.

Marque con una X su respuesta que usted crea conveniente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ENCUESTA I: ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5
El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					
El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.					
El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.					
El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.					
El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.					
El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.					
El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.					
El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.					
El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.					
El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.					
El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.					
El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.					
El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.					
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me estresa.					
El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.					
El que mi supervisor no me respete me estresa.					
El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.					
El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.					
El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.					
El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.					
El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.					
El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.					
El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.					
El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.					
El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.					

Anexo B. Encuesta para la satisfacción laboral

Conocer su opinión acerca de los colaboradores de la Empresa Consorcio Ramírez

Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	5	4	3	2	1
Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser.					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
Me siento útil con la labor que realizo.					
Me complacen los resultados de mi trabajo.					
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
Me gusta el trabajo que realizo.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Me gusta la actividad que realizo.					
La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
El ambiente donde trabajo es confortable.					
Me disgusta mi horario.					
Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
La comodidad del ambiente de trabajo es excelente.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
Existen las comodidades para buen desempeño de las labores diarias.					
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo mi trabajo.					
Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
Me siento mal con lo que gano.					
El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Anexo C. Validación de los instrumentos de recolección de datos

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: ESTRÉS LABORAL

TITULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, DELY YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	X			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	X			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	X			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	X			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	X			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	X			



I. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Excelente Firma del experto.....

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85 Apellidos y Nombres: Isaías Montenegro Cabrera

Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre 2021 DNI: 26675663

Formato de juicio de expertos

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

TITULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, DELY YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENO 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	X			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	X			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	X			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	X			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	X			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	X			

LOPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Excelente **Firma del**

experto.....

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85 **Apellidos y Nombres:** Isaías

Montenegro Cabrera Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre 2021 **DNI:** 26675663

Formato de juicio de expertos

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: ESTRÉS LABORAL

TITULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, DELY YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	X			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	X			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	X			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	X			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	X			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	X			

I. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85

Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Romero Correa Aldo Jesús

DNI: 26689491



Formato de juicio de expertos

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

TITULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	X			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	X			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	X			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	X			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	X			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	X			

I. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85

Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre de 2021

Firma del experto



Apellidos y Nombres: Romero Correa Aldo Jesús

DNI: 26689491

Formato de juicio de expertos

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: ESTRÉS LABORAL

TITULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, DELY YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	x			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	x			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	x			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	x			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	x			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	x			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	x			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	x			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	x			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	x			



II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Excelente

Firma del experto.....

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85

Apellidos y Nombres Macetas Hernández Miguel Ángel

Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre de 2021

DNI: 17435544

Formato de juicio de expertos

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: “RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSORCIO RAMÍREZ-CAJAMARCA 2021”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: AZULA PÉREZ, ALICIA y RAMOS QUISPE, DEL YOVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	x			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	x			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	x			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	x			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	x			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	x			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	x			
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	x			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	x			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	x			



II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Excelente

Firma del experto.....

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85

Apellidos y Nombres Macetas Hernández Miguel Ángel

Lugar y Fecha: Cajamarca, 01 de Diciembre de 2021

DNI: 174355

Anexo D. Matriz de Consistencia

Tabla 21 *Matriz de consistencia*

PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPOTESIS		DIMENSIONES		INDICADORES		METODOLOGIA	
Problema	General	Objetivo	general.	Hipótesis	general.	Estrés Laboral	Indicadores del estrés laboral	Población			
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Clima organizacional	Metas y misión de la empresa Políticas generales de la empresa Supervisión de los superiores	En la presente investigación la población estará conformada por veinte colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez			
¿Cuál es la relación entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?	Específicos	Objetivos	específicos.	No existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Estructura organizacional	Cumplimiento de los objetivos Respeto hacia los jefes y compañeros. Calidad del ambiente de trabajo. Privacidad de trabajo.	El tipo de muestra que se utilizará en la presente investigación será la muestra no probabilística por conveniencia			
¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Territorio	Condiciones de los equipos de trabajo. Tecnología adecuada.	Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional			
¿Cuál es la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Tecnología	Disponibilidad de equipos y recursos materiales. Trato entre jefe y subordinado, Liderazgo, personalidad y receptividad del jefe	Tipo de investigación: Básica, no experimental			
¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Influencia del líder	Falta de compromiso y trabajo en equipo. Presión de equipo.	Método de investigación: Hipotético - deductivo			
¿Cuál es la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Falta de cohesión	Trabajo en equipo y apoyo grupal.	Diseño: Transversal			
¿Cuál es la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Respaldo del grupo	Indicadores	Instrumento: Encuesta			
¿Cuál es la relación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021?		Determinar la relación entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca 2021.		No existe relación significativa entre la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez - Cajamarca-2021.		Satisfacción Laboral	Quehaceres equitativos. Sentirse realizado con las labores. Ambiente físico agradable. Relación propicia con sus altos mandos.				
						Significación de tareas	Reconocimiento. Problemas con el horario. Desempeño incorrectamente percibido.				
						Condiciones de trabajo	Poco interés y restricciones en el trabajo. Mala convivencia				
						Reconocimiento personal y/o social	Baja remuneración económica. Aprovechamiento del desempeño de los colaboradores.				
						Beneficios económicos					

Nota: En base a los requerimientos de la investigación