

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE
TRABAJADORAS DEL HOGAR DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021**

Autora:

Andrea Etelvina Salazar Micha.

Asesor:

Mg. Ricardo Jhonathan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú

Abril - 2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE
TRABAJADORAS DEL HOGAR DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de
Licenciada en Psicología.

Bachiller:

Andrea Etelvina Salazar Micha.

Asesor:

Mg. Ricardo Jhonathan Monzón Portilla.

Cajamarca – Perú

Abril - 2022

COPYRIGHT © 2022 by

ANDREA ETELVINA SALAZAR MICHA.

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE PSICOLOGIA**

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO
PROFESIONAL**

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE
TRABAJADORAS DEL HOGAR DE LA CIUDAD DE LIMA,
2021”**

Presidente:

Secretario:

Asesor: Mg. Ricardo Jhonatan Monzón Portilla.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, la bachiller de la Facultad de Psicología: Andrea Etelvina Salazar Micha ha elaborado el informe de tesis denominado ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORAS DEL HOGAR DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021, como medio para optar el título profesional de Licenciada en psicología otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Por lo que, declaro bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por la bachiller y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo presentado por cualquier persona ante cualquier otra Universidad o Institución.

Dejo expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como propias las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes primarias y secundarias encontrado por medio de escritos o por internet.

Del mismo modo, asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Cajamarca, abril de 2022

Bach. Andrea Etelvina Salazar Micha

DEDICATORIA:

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertírnos en lo que soy. A mi abuelo que me ve desde el cielo y siempre confió en mí.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellas que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO:

Quiero expresar mi gratitud a mis padres Magna y Enrique, quien con su bendición llenan siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes, en especial a mi hermana Yasmin quien me ha dado su apoyo incondicional durante todo mi proceso universitario.

Mi profundo agradecimiento a todas las personas del Instituto de Promoción y Formación de Trabajadoras del Hogar, por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a Claudia Pita, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN:

“La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, la investigación es de tipo básico, cuantitativo y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal en una muestra de 50 trabajadoras, en donde en los principales resultados se muestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral ($Rho = -,871$), del mismo modo se muestra que el nivel estrés laboral es alto con 56% mientras que el nivel de satisfacción laboral es bajo con 56%, del mismo modo, se observa que la dimensión con mayor predominio es síntomas laborales con 56%, finalmente, se muestran correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral”.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, trabajadoras del hogar.

ABSTRACT:

"The main objective of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in a group of domestic workers in the city of Lima, 2021, the research is of a basic, quantitative and descriptive correlational type with a non-experimental cut-off design. cross-sectional in a sample of 50 workers, where the main results show that there is an inverse correlation between work stress and job satisfaction ($Rho = -.871$), in the same way it shows that the level of work stress is high with 56% while the level of job satisfaction is low with 56%, in the same way, it is observed that the dimension with the highest prevalence is work symptoms with 56%, finally, inverse correlations are shown between the dimensions of job stress and job satisfaction".

Keywords: Work stress, job satisfaction, domestic workers

ÍNDICE

DEDICATORIA:	6
AGRADECIMIENTO:	7
RESUMEN:	8
ABSTRACT:	9
ÍNDICE	10
ÍNDICE DE TABLAS	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema:	18
1.2. Formulación del problema:	20
1.3. Justificación:	20
1.4. Objetivos de la investigación:	21
<i>1.4.1. Objetivo General:</i>	21
<i>1.4.2. Objetivos Específicos:</i>	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación:	24
2.1.1. <i>Internacionales:</i>	24
2.1.2. <i>Nacional:</i>	25
2.1.3. <i>Regional:</i>	27
2.2. Bases teóricas:	29
	10

2.2.1.	<i>Estrés:</i>	29
-	Definiciones:	29
-	Clasificación de estrés:	29
-	Clases de estresores:	32
-	Estrés laboral:	34
-	Síntomas del estrés laboral:	35
-	Estrés laboral y variables sociodemográficas:	36
-	Dimensiones del estrés laboral:	37
-	Afrontar el problema de estrés	38
2.2.2.	<i>Satisfacción Laboral:</i>	42
-	Definiciones:	42
-	Importancia de la Satisfacción Laboral:	43
-	Satisfacción Laboral y Género:	43
-	Dimensiones de la Satisfacción Laboral:	43
2.3.	Definición de términos básicos:	44
2.3.1.	<i>Estrés laboral:</i>	44
2.3.2.	<i>Satisfacción laboral:</i>	45
2.4.	Hipótesis de investigación:	45
2.4.1.	<i>Hipótesis de investigador:</i>	45
		11

2.4.2.	<i>Hipótesis Nula:</i>	45
2.5.	Definición operacional de variables:	45
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1.	Tipo de investigación:	49
3.1.	Diseño de investigación:	49
3.2.	Población, muestra y unidad de análisis:	49
3.2.	Instrumento de recolección de datos:	51
3.3.	Procedimiento de recolección de datos:	53
3.4.	Análisis de datos:	54
3.5.	Consideraciones éticas:	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		56
4.1.	Análisis de Resultados:	57
4.2.	Discusión de resultados:	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
Conclusiones:		65
Recomendaciones:		66
Referencias:		67
ANEXOS		72
ANEXO A:		73
ANEXO B:		75
ANEXO C:		76
		12

ANEXO D:	77
ANEXO E	80
ANEXO F	82
ANEXO G	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de estudio	37
Tabla 2 Datos sociodemográficos de un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	42
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de estrés	43
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad del de la Escala de satisfacción laboral	44
Tabla 5 Tabla de normalidad de las variables de estudio de investigación	45
Tabla 6 Correlación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	48
Tabla 7 Nivel de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	49
Tabla 8 Nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	49
Tabla 9 Nivel de las dimensiones del estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	50
Tabla 10 Correlaciones entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	51

INTRODUCCIÓN

En el mundo cambiante de hoy y las personas viven en una vida acelerada, la adaptabilidad es necesaria para el éxito y el buen funcionamiento día tras día. Sin embargo, las personas que no cuentan con las capacidades anteriores producen cuadros de estrés que pueden impactar negativamente en la salud física y emocional.

El estrés se produce cuando el ser humano percibe una situación amenazante que no puede afrontar por completo con sus propios recursos, es decir, las demandas externas superan sus propios recursos, dando lugar a síntomas físicos como dolor de cabeza y malestar general, y síntomas psicológicos como irritabilidad, aislamiento y baja habilidad personal. Una sensación de realización que perjudica en gran medida todos los ámbitos de la vida de quienes la padecen, siendo uno de los principales el binomio laboral.

Por ello, se “desarrolló la presente investigación que tiene como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadoras del hogar de Lima, por tal motivo, se desarrolló la presente investigación la cual se divide en las siguientes partes:”:

Dentro del Capítulo I “se expone el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación”.

Dentro del Capítulo II “se exponen los antecedentes importantes dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, la fundamentación teórica y definición de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización”.

Dentro del Capítulo III “se detalla lo concerniente al tipo y diseño de la investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recolección y análisis de datos, asimismo”.

Dentro del Capítulo IV “se detalla el análisis y discusión de resultados, se muestran los resultados y la discusión de estos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica”.

Finalmente, “dentro del Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones generales para la investigación”.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema:

En el mundo actual, donde suceden constantes cambios y se vive bajo un ritmo de vida acelerado, la capacidad de adaptación es necesaria para poder salir exitoso y poder desenvolverse adecuadamente día a día (Peiró, 1999).

No obstante, las personas que no cuentan con la mencionada capacidad desarrollan cuadros de estrés, el cual trae consigo consecuencias negativas para la salud dentro de los aspectos físicos y emocionales (Miller y Dell, 2017).

Del mismo modo, Bazán y Cerna (2019) menciona que el estrés se presenta como una problemática de riesgo psicosocial, que no distingue entre edad, sexo o condición social.

De esta forma, Coaquira y Sepillado (2014), menciona que el estrés es la reacción orgánica del cuerpo frente a eventos que considera como amenazantes, trayendo como consecuencia la presencia de sintomatología negativa a nivel cognitivo, conductual y fisiológico.

Asimismo, Miller y Dell (2017) indican que el estrés se produce cuando el ser humano percibe situaciones amenazantes las cuales no puede afrontar completamente con sus propios recursos, es decir la demanda externa sobrepasa sus propios recursos generando síntomas físicos como dolor de cabeza, malestar general y síntomas psicológicos como irritabilidad, aislamiento y baja realización personal, dañando considerablemente las diversas áreas de la vida de la persona que lo padece, siendo una de las principales el pares laboral.

Es así que, Rossi (2012) menciona que el estrés laboral el estrés laboral es la presión en el entorno laboral que provoca reacciones negativas a nivel físico, emocional y conductual debido a la perturbación del entorno.

Por ello, Asociación Americana de Psicólogos (APA, 2020), el 52% de la población a nivel mundial padece de estrés laboral, asimismo el estudio de Cruz (2019) el 38% de los trabajadores padece de estrés laboral. Como se observa, más del 54% de la población a nivel mundial padece de estrés laboral, lo cual afecta en gran medida su rendimiento familiar, su situación familiar, su vida personal y su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta que el trabajo de hogar consiste en ejecutar tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, etc. Y que en el Perú hay cerca de un millón de trabajadoras del hogar según los sindicatos de trabajadoras del hogar y de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares 2016, el 94.9% de las trabajadoras del hogar son mujeres (364,776), las cuales generalmente pertenecen a clases sociales bajas y vulnerables, con alto porcentaje de inmigrantes, bajos salarios, gran cantidad de horas de trabajo, muchas veces sin descansos semanales, largos viajes hacia el lugar de trabajo, problemas y cargas en el hogar y ocasionalmente pueden enfrentarse a abusos o a restricciones en su libertad de movimientos. Según Eduardo Rodríguez especialista en actividades para los trabajadores de la OIT, nos dice que durante la pandemia en el Perú, a muchas trabajadoras del hogar se les aumento la carga laboral y se le redujo la remuneración, así mismo muchas fueron despedidas, otras quedaron prácticamente

secuestradas en el mismo lugar que laboran por miedo a posible contagio y sin un respaldo sanitario. Estas razones nos llevan a pensar que la carga laboral genera cuadros de estrés que conllevan a disminuir en gran manera la satisfacción laboral de la persona que lo padece.

Es así que la satisfacción laboral es considerada como el resultado de las actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado (Palma, 1999).

Por tal motivo, se ha considerado necesario realizar la presente investigación puesto que, dentro del ámbito local y laboral, se ha observado el vacío existente en el estudio de la población mencionada, que son las trabajadoras del hogar, de este modo, es que se genera la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021?

1.3. Justificación:

Hoy en día más de la mitad de la población a nivel mundial padece de estrés laboral, por tal motivo, el estrés es considerado como un riesgo de carácter social que genera consecuencias negativas a la persona que lo padece y dentro del ámbito laboral, perjudica al desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores.

El trabajo del hogar, conlleva a generar una gran carga de estrés puesto que debe realizar actividades fuertes y muchas veces en un corto tiempo, en tal sentido, el presente estudio remarca la importancia de estudiar a la población de trabajadoras del hogar puesto que existe un gran vacío dentro del área de investigación, de este modo, se podrá aportar al campo científico literario con la presentación de teorías actualizadas, del mismo modo, la presente investigación realizará un gran aporte al campo práctico metodológico los resultados obtenidos dentro del presente estudio permitirán conocer la realidad del gremio de las trabajadoras del hogar en cuanto a los niveles de estrés y satisfacción laboral se refiere. Finalmente, se aportará al ámbito social y laboral puesto que disminuirán los niveles de estrés de las trabajadoras del hogar y se aumentarán los niveles de satisfacción laboral.

1.4.Objetivos de la investigación:

1.4.1. Objetivo General:

Establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos:

Conocer el nivel de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

Analizar el nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

Determinar la dimensión con mayor predominio del estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

Determinar la relación entre las dimensiones del estrés con la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

2.1.1. Internacionales:

El estudio de Portero (2019), en España, en donde se determinó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 115 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 784$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de satisfacción laboral es medio con 68%.

El estudio de Anleu (2018), en Guatemala, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 164 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 861$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 68%, del mismo modo, se muestra que la dimensión con mayor predominio del estrés laboral es la dimensión síntomas laborales con 54%, finalmente, se presentan correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral.

El estudio de Sánchez (2017), en Argentina, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 164 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 461$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 68%, del mismo modo, el nivel de las

dimensiones del estrés laboral es alto mientras que las dimensiones de la satisfacción laboral es bajo.

El estudio de Paredes (2016), en Ecuador, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 128 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa y baja entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 264$), asimismo, el nivel de estrés es medio con 89% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 61%, del mismo modo, se observa que el sexo masculino presenta nivel alto de estrés con 63% mientras que el sexo femenino presenta nivel medio con 42%,

El estudio de Navarro(2016), en España, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 95 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa y baja entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 326$), asimismo, el nivel de estrés es medio con 58% al igual que el nivel de satisfacción laboral es medio con 68%, de igual forma, se muestra que existen diferencias significativas de acuerdo a la satisfacción laboral predominando en el sexo femenino con 67% en nivel alto.

2.1.2. Nacional:

El estudio de Holguin (2019), en Lima, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 189 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 892$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 45% y

el nivel de satisfacción laboral es bajo con 39%, del mismo modo, se muestra que la dimensión con mayor predominio del estrés laboral es la dimensión síntomas laborales con 49%, finalmente, se presentan correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral.

El estudio de Bazualdo (2018), en Chiclayo, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 164 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa y baja entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 290$), asimismo, el nivel de estrés es bajo con 68% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 52%, del mismo modo, no se aprecian diferencias significativas de acuerdo al sexo en cuanto a la satisfacción laboral y al estrés.

El estudio de Chiang (2018), en Cusco, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 164 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 461$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 68%, del mismo modo, el nivel de las dimensiones del estrés laboral es alto mientras que las dimensiones de la satisfacción laboral es bajo.

El estudio de Visitación (2017), en Lima, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 130 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y

la satisfacción laboral ($Rho = -, 806$), asimismo, el nivel de estrés es bajo con 57% y el nivel de satisfacción laboral es alto con 56%, del mismo modo, se identificó que el nivel de estrés en ambos sexos es bajo mientras que la satisfacción laboral es alta en ambos sexos.

El estudio de Ruíz y Vega (2016), en Lima, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 246 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 905$), asimismo, el nivel de estrés es bajo con 72% y el nivel de satisfacción laboral es alto con 45%, del mismo modo, se identificó que el nivel de las dimensiones del estrés laboral es bajo mientras que el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral es alto.

2.1.3. Regional:

El estudio de Cárdenas y Quintana (2020), en Cajamarca, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y bienestar psicológico, se conformó por una muestra de 50 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y bienestar psicológico ($Rho = -, 895$), asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de bienestar psicológico es bajo con 54%, del mismo modo, el nivel de las dimensiones del estrés laboral es alto mientras que las dimensiones de la del bienestar psicológico es alto.

El estudio de Gonzalez (2020), en Cajamarca, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra

de 110 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($Rho = -, 895$), asimismo, el nivel de estrés es bajo con 58% y el nivel de satisfacción laboral es alto con 68%, del mismo modo, el nivel de las dimensiones del estrés laboral es alto mientras que las dimensiones de la satisfacción laboral es bajo.

El estudio de Llanos (2019), en Cajamarca, en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y clima laboral, se conformó por una muestra de 90 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y clima laboral ($Rho = -, 859$), asimismo, el nivel de estrés es bajo con 79% y el nivel de clima laboral es alto con 79%, del mismo modo, no se parecían diferencias significativas de acuerdo al sexo en cuanto al clima laboral.

El estudio de Santolalla y Vásquez (2018), en Cajamarca, en donde se identificó la relación entre motivación y la satisfacción laboral, se conformó por una muestra de 87 trabajadores, donde se determinó que existe relación directa entre motivación y la satisfacción laboral ($Rho = ,841$), asimismo, el nivel de motivación es alto con 67% y el nivel de satisfacción laboral es alto con 59%.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Estrés:

- Definiciones:

Melgosa (2006) señaló que se considera estrés a la tensión psicológica y física que se genera en el cuerpo ante un exceso de exigencias externas.

Asimismo, Acosta (2008) mencionó que el estrés es una reacción orgánica, que se genera cuando el cuerpo humano reconoce que hay demasiadas demandas externas y no puede controlar sus propios recursos.

Igualmente, Tolentino (2009) señaló que el estrés puede ocurrir cuando interfiere con la homeostasis, es provocado por amenazas y tiene consecuencias negativas para las personas que lo padecen.

Por último, Ayala (2010) señaló que el estrés es un factor de riesgo social, que ocurre cuando la demanda externa excede los recursos propios del individuo.

- Clasificación de estrés:

Según sus efectos

Es así que, Acosta (2008), indica que el estrés se presenta en dos clases:

- Eutrés:

Este es un tipo de presión que se considera "normal", y este tipo de presión puede ayudar a las personas a mantenerse alerta ante cualquier situación hostil, manteniendo así su productividad y eficiencia en un nivel adecuado.

- **Distrés:**

Este es un alto nivel de presión, cuando la demanda excede los recursos humanos y ella no puede hacer frente a esta situación, la presión reducirá sus niveles de productividad y eficiencia.

Según el tiempo de duración

Llosa (1999) y Dosisier (2001) clasifican al estrés en:

- **Estrés agudo:**

Este tipo de estrés es el más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del futuro próximo. El estrés agudo es estimulante y excitante a dosis pequeñas, pero demasiado es agotador.

- **Estrés crónico:**

Es un tipo de estrés creciente que aparece día tras día, año tras año destruyendo el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés producido por demandas y presiones que exceden a las posibilidades del individuo durante largos periodos de tiempo. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado, etc.

Según el contexto en el que se presenta

- Estrés laboral o del trabajo:

Se denomina estrés laboral o del trabajo a las respuestas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés laboral resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. En los últimos años se ha presentado un gran interés por parte de la industria, los sindicatos, los gobiernos y las instituciones académicas por la relación existente entre el estrés y el trabajo

- Estrés no laboral o cotidiano:

El estrés no laboral o cotidiano está relacionado con las causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diversas formas de interacción:

- El estrés en el ambiente familiar:

Se da en la relación con los padres, hijos y otros parientes, el estrés de la pareja provocado por conflictos amorosos, el estrés provocado por el fallecimiento de personas queridas, el cual es denominada estrés por duelo, el estrés académico que viven las personas desde los grados escolares hasta la culminación de sus estudios, el malestar que muchas veces provocan las entrevistas personales, los exámenes médicos, etc.

- **Clases de estresores:**

Rivera (1989, 1991) denomina las distintas variables que operan en situaciones de estrés factores de estrés y los clasifica en tres grandes grupos:

- **Factores externos de estrés:**

Engloban todas aquellas variables del ambiente susceptibles de alterar el equilibrio del medio interno o sobrecargar los mecanismos de adaptación, defensa y regulación del organismo. Los acontecimientos vitales son un ejemplo de este grupo, tal como se objetivan, por ejemplo, en la escala de Holmes y Rahe.

- **Factores internos de estrés**

Constituidos por variables propias del individuo, directamente relacionadas con la respuesta de estrés y con la adaptación, defensa y neutralización los factores externos de estrés. Una variable típica de este grupo es el índice de reactividad al estrés (de Rivera, 1983)

- **Factores moduladores**

Que son variables tanto del medio como del individuo, que no están directamente relacionadas con la inducción ni con la respuesta de estrés, pero que condicionan, modulan o modifican la interacción entre factores internos y externos. Ejemplos de este grupo son el apoyo social, el locus de control y los estados afectivos, entre otros muchos.

Dorothy Cotton (1990) realiza la siguiente clasificación:

- **Estresores físicos:**

Condiciones que afectan nuestro cuerpo.

- **Estresores psicológicos:**

Amenazas que producen reacciones internas subjetivas.

- **Estresores psicosociales:**

Derivados de las relaciones sociales. Estos tipos de estresores generalmente coexisten.

Es importante aclarar que no cualquier estímulo negativo tiene carácter de estresor ya que es clave la evaluación individual que realice la persona del evento. Lo mismo ocurre con los estímulos positivos, para algunos significan protección y para otros implican un desafío que les puede producir estrés.

De acuerdo a Coaquira y Sepillado (2014), existen tres tipos de estresores, los cuales se relatan a continuación:

- **Estrés como Estímulo:**

Dichos estresores son generados por eventos ambientales, que causan dificultades y estrés en el cuerpo humano.

- **Estrés como Respuesta:**

Este tipo de estresante surge cuando los sujetos experimentan un entorno en el que emocionalmente son incapaces de llevarse bien con su tranquilidad (duelo, pérdida, etc.).

- **Estrés como Relación:**

Este tipo de estresor se genera entre personas relacionadas con el entorno, de esta manera esa persona se dará cuenta de que los eventos externos están más allá de sus propias capacidades o recursos.

- **Estrés laboral:**

Peiró (1999) mencionó que cuando los sujetos creen que sus necesidades laborales superan sus recursos, provocando que su capacidad de trabajo, producción y eficiencia disminuyan, se producirá presión de trabajo.

Para Coaquira y Sepillado (2014), el estrés laboral es la presión en el entorno laboral que provoca reacciones negativas a nivel físico, emocional y conductual debido a la perturbación del entorno.

Por último, Miller y Dell (2017) señalaron que cuando la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación, etc. son consideradas como acciones hostiles, se generará presión laboral dentro de la organización, por lo que los

empleados no pueden manejar adecuadamente estos problemas, lo que conlleva a problemas físicos, emocionales. y malestar laboral.

- **Síntomas del estrés laboral:**

Para Rossi (2012), la sintomatología del estrés laboral se divide en tres:

- **Síntomas físicos:**

Sudor

Manos y pies fríos

Taquicardia

Hipertensión

Malestar estomacal

Diarrea

Tensión muscular

Temblor

Dolor de cabeza

Cambios en el flujo menstrual

Disminución de la libido.

- **Síntomas psicológicos:**

Incapacidad para concentrarse.

Crisis de ansiedad.

Episodios depresivos.

Crisis de pánico.

agresión.

indiferente.

Cambios en la calidad del sueño.

Pérdida de la realidad.

Consumo de alcohol.

Pensamientos suicidas.

Consumo sustancias psicoactivas.

Síntomas sociales:

Aislamiento.

Despersonalización.

Disminución de la productividad.

Disminución de la eficiencia y eficacia.

- **Estrés laboral y variables sociodemográficas:**

- **Estrés laboral y sexo:**

Martínez (1997) implica que las mujeres presentan puntajes más altos debido a cargas emocionales, trabajos duales (familia y trabajo) y roles socialmente asignados, mientras que los hombres presentan menores niveles debido a la facilidad con la que resuelven los problemas.

- **Estrés laboral y edad:**

Martínez (1997) señaló que un grupo de jóvenes (25-40 años) mostró mayor presión laboral porque pasaron por una fase de transición cuando ingresaron al centro de trabajo y siguieron las mismas reglas.

- **Dimensiones del estrés laboral:**

De acuerdo a Coaquira y Sepillado (2014), las siguientes son las dimensiones del estrés laboral:

- **Síntomas Fisiológicos:**

Evalúa reacciones a nivel fisiológico, como contracturas, dolores de cabeza y fatiga.

- **Síntomas Comportamentales:**

Evalúa las dificultades en las relaciones sociales, como la irritabilidad y el aislamiento.

- **Síntomas Intelectuales o laborales:**

Evalúa las dificultades en el lugar de trabajo, tales como: sobrecarga de trabajo, baja satisfacción personal.

- **Síntomas Psicoemocionales:**

Evalúa las dificultades emocionales y sociales, como pensamientos negativos, sentimientos de inutilidad, etc.

- **Afrontar el problema de estrés**

Al hablar de afrontamiento es meritorio mencionar la teoría propuesta por Lazarus y Folkman en 1986, quienes señalan que es objetivo cuando se define estrés como una reacción sin referirse a las características del individuo y se lo menciona como la relación entre un individuo y su entorno. Lazarus planteó dos tipos de afrontamiento:

- **Afrontamiento dirigido al problema:**

La persona enfrenta directamente el problema que está viviendo. Es decir que el sujeto evalúa a la situación como pasible de cambio con las herramientas que él mismo posee, lo que genera una sensación de excitación.

- **Afrontamiento dirigido a la emoción:**

La persona trata de minimizar el estado emocional sin enfrentar el problema que lo genera, es decir lo evalúa como amenazante e inmodificable, lo que genera miedo y ansiedad.

Moos y Billings en 1993, añadieron un tercer tipo afrontamiento:

- **Centrado en la cognición:**

Aquí el objetivo es alterar o reducir la percepción o también la valoración de la situación como amenazante por medio de cogniciones o pensamientos positivos o distractores del evento.

En 1981 Pearling, Menaghan, Lieberman y Mullan, proponen tres tipos de afrontamiento: guiado por el estímulo, guiado por la respuesta y guiado por la evaluación; dichos tipos describen a continuación.

- **Guiado por el estímulo:**

La atención se focaliza en las características y comportamientos que buscan modificar la situación, para superar el problema.

- **Guiado por la respuesta:**

Se encarga de reducir el nivel de respuesta originada por la situación.

- **Guiado por la evaluación:**

Aplica técnicas como la negación y represión como mecanismos de resolución de los conflictos

En los últimos años, Albuja (2012), al abarcar la corriente cognitivo conductual sobre el afrontamiento, señala que es una respuesta automática que sirve como mecanismo de control, paralelamente toma como referencia las definiciones de Levine, Weinber y Ursin realizadas en 1978 cuando indican que es una variación del cuerpo ante respuestas orgánicas cuando hay estrés; revisa también la perspectiva de Silver y Wordman de 1980 para quienes las investigaciones que habían realizado en su época sobre el tema, no eran suficientes como para establecer un modelo de

reacciones y formas de afrontar una crisis por las diferencias y características de cada persona.

Paula (2007), menciona 3 tipos de evaluación para el afrontamiento

- **Evaluación primaria:**

Determina si la situación es estresante. Se da entre la presentación del estímulo y una reacción como irrelevante, es decir como positiva o negativa que en este caso produciría daño, pérdida, amenaza o cambio, es decir distrés. Si el resultado es estresante empieza el funcionamiento de los procesos de afrontamiento o conocido des la connotación anglosajona como coping, dicho resultado influye en la siguiente fase de evaluación, por tanto, el tipo e intensidad se verán afectados.

- **Evaluación secundaria:**

Se evalúan los recursos disponibles para manejar lo que el sujeto considera nocivo. De la misma forma, contempla la eficacia de las estrategias, así como las consecuencias de la aplicación de las mismas. En conclusión, en esta fase se determina la intensidad del estresor.

- **Reevaluación:**

Debido a los cambios que se producen por el evento, igualmente se produce una repetición de la evolución primaria y secundaria, interactuando entre sí, determinando el nivel de estrés, la intensidad y calidad de respuesta emocional. esta fase describe la evaluación previa, realizada a partir de la neoinformación que recibe el entorno y la persona

Algunas técnicas preventivas de carácter fisiológico y practicadas hoy en día son las que se citan a continuación:

- Técnicas de relajación (Jacobson, Schultz). Actualmente son las más utilizadas en el mundo occidental. Parten del principio de que es imposible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Se basa en la relajación muscular que supone a su vez la relajación del sistema nervioso.
- Técnicas de respiración.
- Meditación y relajación mental. Es importante reseñar que estas técnicas no sirven para evitar o anular el problema, sino que enseñan a controlar los efectos fisiológicos del estrés, a contrarrestar la sintomatología orgánica desagradable que nos crea ansiedad; esto se logra mediante unos determinados ejercicios realizados de forma consciente, con la atención concentrada en las reacciones que nos producen.

Hay que tener en cuenta que ninguna estrategia es totalmente adaptativa o mal adaptativa, depende de los procesos cognitivos y conductuales del sujeto, a la vez de sus características propias y ambientales, incluso evolutivas para que la estrategia que se utilice ante el estresor tenga efectos favorables intra e interpersonalmente.

2.2.2. Satisfacción Laboral:

- Definiciones:

La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes de los trabajadores hacia el trabajo y de factores específicos que determinan el comportamiento de satisfacción o insatisfacción de los empleados (Brunet, 1983).

La satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo, incluida la comprensión de los trabajadores de las condiciones laborales (Fernández, 1999).

Palma (1999) mencionó que la satisfacción laboral es una condición para que los trabajadores se involucren en su propio trabajo, y se basa en aspectos relacionados con las posibilidades de desarrollo personal, laboral y salarial y beneficioso.

Finalmente, Landy y Conte (2005) señalaron que la satisfacción es el resultado de las características inherentes al trabajo, confirmando así que estos factores responden a las necesidades motivacionales.

- **Importancia de la Satisfacción Laboral:**

Es importante considerar la satisfacción laboral dentro de la organización, ya que esto traerá beneficios a los empleados y a la organización. Robbins (2004) expuso tres razones de su importancia:

Existe evidencia de que los trabajadores insatisfechos pierden sus trabajos con más frecuencia y renuncian a sus trabajos con más frecuencia.

Se ha demostrado que los trabajadores satisfactorios están sanos y viven más tiempo.

La satisfacción laboral se refleja en la vida personal de los trabajadores

- **Satisfacción Laboral y Género:**

Según Sloane y Williams (2000), mencionaron que la satisfacción laboral es una cualidad natural del género, porque las mujeres tienen la mayor satisfacción laboral y tienen mayores exigencias a la empresa porque tienen mayores exigencias laborales.

Por otro lado, el mismo autor señaló que si no se cumplen sus expectativas económicas, personales y de relación personal, los hombres estarán insatisfechos con la empresa para la que trabajan, por lo que los hombres están menos satisfechos con su trabajo.

- **Dimensiones de la Satisfacción Laboral:**

Según Palma (1999), las siguientes son las dimensiones de la satisfacción laboral:

- **Factor I. Condiciones Físicas:** Comprende los elementos materiales o de infraestructura.
- **Factor II. Beneficios Laborales:** Grado de satisfacción en relación con el incentivo económico.
- **Factor III. Políticas Administrativas:** Grado de acuerdo frente a las políticas o normas institucionales.
- **Factor IV. Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización.
- **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.
- **Factor VI. Desempeño de Tareas:** Valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas.
- **Factor VII. Relación con la Autoridad:** Apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo.

2.3. Definición de términos básicos:

2.3.1. Estrés laboral:

Sensación de tensión provocada por perturbar el entorno laboral y provocar reacciones negativas a nivel físico, emocional y conductual (Coaquira y Sepillado, 2015).

2.3.2. Satisfacción laboral:

Las condiciones en las que los trabajadores desarrollan su propio trabajo y su rol en aspectos relacionados, como la posibilidad de desarrollo personal, laboral, y la remuneración y beneficios obtenidos (Palma, 1999).

2.4. Hipótesis de investigación:

2.4.1. Hipótesis de investigador:

Existe relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima.

2.4.2. Hipótesis Nula:

No existe relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima.

2.5. Definición operacional de variables:

En la siguiente tabla, se describe la operacionalización de variables de estudio:

Tabla 1*Operacionalización de las variables de investigación:*

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
Estrés Laboral	Tensión generada dentro del trabajo por circunstancias perturbadoras que ocasiona reacciones negativas a nivel fisiológico, emocional y comportamental (Coaquira y Cepillado, 2014).	V1	Síntomas Fisiológicos	Respuestas fisiológicas: dolores contracturas, cefaleas, cansancio.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Escala de estrés (Coaquira y Sepillado), aplicado previamente por Pérez y Salcedo (2018)
			Síntomas Comportamentales	Dificultad en las relaciones sociales: irritabilidad y aislamiento.	9, 10, 11 y 12.	
			Síntomas Intelectuales o laborales	Sobrecarga de trabajo: Bajo sentido de realización personal.	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.	
			Síntomas Psicoemocionales	Pensamientos negativos: Sentimientos de inutilidad.	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.	

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicadores	Indicadores	Instrumento
Satisfacción Laboral	Actitud del trabajador hacia aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos (Sonia Palma, 2004).	V2	Condiciones físicas	Los elementos materiales o de infraestructura	1, 13, 21, 28, 32.	Escala de Satisfacción Laboral (Palma), aplicado anteriormente e por Soto (2019)
			Beneficios Laborales	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico.	2, 7, 14, 22.	
			Políticas Administrativas	El grado frente a los lineamientos o normas institucionales	8, 15, 17, 23, 33.	
			Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros	3, 9, 16, 24.	
			Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador para la autorrealización..	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desarrollo de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas.	5, 11, 19, 26, 30, 35.	
			Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su	6, 12, 20, 27, 31, 36.	

relación con el jefe
directo.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

Esta investigación propuso un tipo empírico porque permitió métodos fiables y concretos para contrastar hipótesis (Ato, López y Benavente, 2013).

Asimismo, presentó un tipo descriptivo correlacional pues se describieron las características de dos variables para encontrar la correlación que existe entre ellas (Ato et al., 2013).

3.1.Diseño de investigación:

Este estudio propuso un diseño no experimental, porque las variables, la estrés y satisfacción laboral se observaron en sus propias condiciones de campo y no se modificaron en una muestra o entorno (Ato et al., 2013).

Finalmente, dado que las herramientas de evaluación psicológica utilizadas se aplicaron en un solo momento y espacio (Ato et al., 2013), el estudio presentó un corte transversal.

3.2.Población, muestra y unidad de análisis:

- **Población:** 50 mujeres que se desempeñen como trabajadoras del hogar y cuyas edades se encuentren entre los 22 y 50 años.

Para desarrollar la investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia (McMillan y Schumacher, 2005) debido a que todos los sujetos a investigar cumplen con la misma característica, en tal sentido, la muestra se conforma por el mismo número de la población.

- **Muestra:** 50 Mujeres que se desempeñen como trabajadoras del hogar y cuyas edades se encuentren entre los 22 y 50 años.
- **Unidad de análisis:** Una mujer que se desempeñen como trabajadoras del hogar y cuya edad se encuentre entre los 22 y 50 años.
- **Criterios de Inclusión:**
 - Mujeres que se desempeñen como empleadas del hogar.
 - Mujeres cuyas edades se encuentren entre los 22 y 50 años.
 - Mujeres que sepan leer y escribir.
 - Mujeres que se encuentren en pleno uso de sus capacidades mentales.
 - Mujeres que decidan participar del estudio.
- **Criterios de Exclusión:**
 - Mujeres que no se desempeñen como empleadas del hogar.
 - Mujeres cuyas edades no se encuentren entre los 22 y 50 años.
 - Mujeres que no sepan leer y escribir.
 - Mujeres que no se encuentren en pleno uso de sus capacidades mentales.
 - Mujeres que no decidan participar del estudio.

La muestra se conformó por 50 trabajadoras del hogar en tal sentido el 100% de la población perteneció al sexo femenino, de acuerdo al estado civil se muestra que el 64% refirió ser soltera, el 6% refirió ser divorciada y el 30% refirió ser casada o conviviente, finalmente de acuerdo con la edad se indica que el 18% se encontró en el grupo de edad de 20 a 30 años, el 24% se encontró en el grupo de edad de 31 a 40 años, el 30% se encontró en el grupo de edad de 41 a 50 años, y por último el 28% se encontró en el grupo de edad de 51 a 60 años (Ver Tabla 2).

Tabla 2 *Datos sociodemográficos de un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

	<i>Variable</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Sexo</i>	Femenino	50	100%
	Total	50	100%
<i>Estado civil</i>	Soltera	32	64%
	Divorciada	3	6%
	Conviviente o casada	15	30%
	Total	50	100%
<i>Edad</i>	20 a 30 años	9	18%
	31 a 40 años	12	24%
	41 a 50 años	15	30%
	51 a 60 años	14	28%
	Total	50	100%

3.2. Instrumento de recolección de datos:

3.2.1. *Cuestionario de estrés laboral:*

El cuestionario fue elaborado por el departamento de psicología de la Universidad Javeriana de Colombia (2012) con la finalidad de medir el estrés, fue adaptada al ámbito peruano por Coaquira y Cepillado (2014), la escala se compone por 31 ítems, los cuales se dividen en 4 dimensiones.

La escala se encuentra en escala de Likert del 1 al 4, con las siguientes opciones de respuesta: 4 = siempre; 3 = casi siempre; 2 = a veces y 1 = nunca. En la

adaptación al ámbito peruano, la escala obtuvo una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,924, los autores Pérez y Salcedo (2018), aplicaron la escala en el ámbito cajamarquino obteniendo una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,901.

“Por último, para la presente investigación se identificó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,847 para el cuestionario de estrés” (Ver Tabla 3):

Tabla 3 *Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de estrés*

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de estrés	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	31

3.2.2. Escala de satisfacción laboral:

La Escala de satisfacción Laboral (SL_SPC) fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) en Lima, el instrumento fue diseñado para evaluar la satisfacción laboral

La Escala consta de 36 ítems divididos en 7 dimensiones: 1) Condiciones físicas y/o materiales, 2) Beneficios laborales y/o remunerativos, 3) Políticas administrativas, 4) Relaciones sociales, 5) Desarrollo personal, 6) Desarrollo de tareas y 7) Relación con la autoridad.

La escala se encuentra en Escala de Likert del 1 al 5 con 5 opciones de respuesta: 1 = Total acuerdo, 2 = Acuerdo, 3 = Indeciso, 4 = En desacuerdo y 5 = Total desacuerdo.

La escala tiene una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,79. Para la presente investigación se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,880

“Por último, para la presente investigación se identificó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,864 para la Escala de satisfacción laboral” (Ver Tabla 4):

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad del de la Escala de satisfacción laboral*

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	36

3.3. Procedimiento de recolección de datos:

Para realizar el presente estudio, se coordinó con los responsables de dos asociaciones de trabajadoras del hogar con la finalidad de obtener el permiso para la aplicación de instrumentos.

Luego de haber obtenido el permiso necesario para la aplicación de instrumentos, se solicitó la base de datos de las trabajadoras con la finalidad de poder contactarlas y coordinar las fechas y horarios de las aplicaciones.

Finalmente, se recopilaron los datos de la aplicación mediante un enlace de google forms para el análisis de los mismos.

3.4.Análisis de datos:

Una vez se realizó la aplicación de los instrumentos se trabajó con el programa Microsoft Excel para generar una base de datos en donde se ingresaron los datos de cada participante, luego mediante el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS – V26 se procedió al análisis estadístico de los mismos.

“De igual forma, para identificar el tipo de coeficiente de correlación que se utilizó en la presente investigación, se desarrollaron las pruebas de normalidad de cada variable, asimismo, cabe mencionar que por ser la población **mayor o igual a 50 sujetos se trabaja con la prueba de Kolmogorov – Smirnov**” (Ver Tabla 5).

Tabla 5 *Tabla de normalidad de las variables de estudio de investigación*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Cuestionario de estrés	,375	50	,000
Escala de satisfacción laboral	,437	50	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

“Finalmente, al obtener un p valor **menor a 0,05** se utilizará el **Coefficiente de Correlación de Spearman** para dar desarrollo a las tablas de correlación.”

3.5. Consideraciones éticas:

El desarrollo de la investigación tuvo en consideración los principios establecidos en el código de ética en las enmiendas de la Asociación Americana de Psicólogos (APA, 2018):

- Beneficencia y no maleficencia: El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio para mejorar la calidad de vida de las beneficiarias.
- Integridad: La investigadora, se presentó con el responsable de la organización y no prometerá acciones que no se puedan cumplir.
- Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: La investigación no presenta nombres de las participantes y los resultados no se mostrarán a terceras personas.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados:

En la siguiente tabla, donde se muestra la correlación entre estrés y satisfacción laboral, se indica que existe correlación inversa entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, de igual forma, de acuerdo con el p valor se muestra que la relación es significativa puesto que el p valor es menor a 0,05 ($p = ,034$) (Ver Tabla 6).

Tabla 6 *Correlación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

Correlación entre estrés y satisfacción laboral		
	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,871*
Estrés	Sig. (bilateral)	,034
	N	50

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

En la siguiente tabla, se muestra el nivel de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, en donde se indica que el 56% de las evaluadas presentan nivel alto de estrés, el 24% presenta nivel medio y el 20% de las evaluadas presenta nivel bajo de estrés (Ver Tabla 7).

Tabla 7 *Nivel de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

<i>Nivel de estrés</i>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
Alto	28	56%
Medio	12	24%
Bajo	10	20%
Total	50	100%

En la siguiente tabla, se muestra el nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, en donde se muestra que el 18% de las evaluadas presentan nivel alto de satisfacción laboral, el 30% presenta nivel medio y finalmente el 52% de las evaluadas presentan nivel bajo de satisfacción laboral (Ver Tabla 8).

Tabla 8 *Nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

<i>Nivel de satisfacción laboral</i>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
Alto	9	18%
Medio	15	30%
Bajo	26	52%
Total	50	100%

En la siguiente tabla, se muestran los niveles de las dimensiones del estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, en donde se indica

que en la dimensión síntomas fisiológicos el 10% presenta nivel alto, el 2% nivel medio y el 2% nivel bajo, de igual forma en la dimensión síntomas comportamentales se indica que el 8% presenta nivel alto, el 4% nivel medio y el 4% nivel bajo, en la dimensión síntomas laborales el 28% presenta nivel alto, el 16% nivel medio y el 12% nivel bajo y finalmente en la dimensión síntomas psicoemocionales el 10% presenta nivel alto, el 2% nivel medio y el 2% nivel bajo.

Se concluye que la dimensión con mayor predominio es la dimensión síntomas laborales con 56% (Ver Tabla 9).

Tabla 9 *Nivel de las dimensiones del estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

	<i>Nivel de las dimensiones del estrés</i>									
	<i>Síntomas fisiológicos</i>		<i>Síntomas comportamentales</i>		<i>Síntomas laborales</i>		<i>Síntomas psicoemocionales</i>		<i>Total</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Alto	5	10%	4	8%	14	28%	5	10%	28	56%
Medio	1	2%	2	4%	8	16%	1	2%	12	24%
Bajo	1	2%	2	4%	6	12%	1	2%	10	20%
Total	7	14%	8	16%	28	56%	7	14%	50	100%

En la siguiente tabla, se muestran las correlaciones entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, en donde se indica que existe correlación inversa entre la dimensión síntomas fisiológicos y satisfacción laboral ($\rho = -.804$), asimismo se muestra que

existe correlación inversa entre la dimensión síntomas comportamentales y satisfacción laboral ($Rho = -,813$), de igual forma se muestra que existe correlación inversa entre la dimensión síntomas laborales y satisfacción laboral ($Rho = -,836$) y por último se muestra que existe correlación inversa entre la dimensión síntomas psicoemocionales y satisfacción laboral ($Rho = -,827$) (Ver Tabla 10).

Tabla 10 *Correlaciones entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021*

Correlaciones entre las dimensiones del estrés y satisfacción laboral		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Síntomas fisiológicos	Coeficiente de correlación	-,804
	Síntomas comportamentales	Coeficiente de correlación	-,813
	Síntomas laborales	Coeficiente de correlación	-,836
	Síntomas psicoemocionales	Coeficiente de correlación	-,827

4.2. Discusión de resultados:

El presente estudio de investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021, por lo que se acepta la hipótesis de investigador la cual menciona que existe correlación inversa entre estrés y satisfacción laboral ($Rho = -,871$) en un grupo de trabajadoras del hogar, este resultado coincide con el estudio de Anteu (2018) en Guatemala en donde se halló que existe correlación inversa entre estrés y satisfacción laboral ($rho = -,861$) y con el estudio de Holguin (2019) en Lima en donde se muestra que existe correlación inversa entre estrés y satisfacción laboral ($Rho = -,892$) al respecto, los autores Miller y Dell (2017) señalaron que cuando la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación, etc. son consideradas como acciones hostiles, se generará presión laboral dentro de la organización, por lo que los empleados no pueden manejar adecuadamente estos problemas, lo que conlleva a problemas físicos, emocionales. y malestar laboral por lo que el nivel de satisfacción laboral disminuye.

Asimismo, se muestra que el nivel de estrés es alto con 56%, este resultado coincide con el estudio de Anleu (2018) en Guatemala en donde se muestra que el 58% de los evaluados presentan nivel alto de estrés y concuerda con el estudio de Holguin (2018 en Lima en donde se muestra que el 45% de los evaluados presenta

nivel alto de estrés, al respecto, los autores Coaquira y Sepillado (2014) mencionan que el estrés laboral es la presión en el entorno laboral que provoca reacciones negativas a nivel físico, emocional y conductual debido a la perturbación del entorno.

De igual forma, se indica que el nivel de satisfacción laboral es bajo con 52%, este resultado concuerda con el estudio de Anleu (2018) en Guatemala en donde se muestra que el 68% de los evaluados presentan nivel bajo de satisfacción laboral y coincide también con el estudio de Holguin (2019) en Lima en donde se muestra que el 59% de los trabajadores presentan nivel bajo de satisfacción laboral, al respecto, la autora Palma (1999) menciona que la satisfacción laboral es una condición para que los trabajadores se involucren en su propio trabajo, y se basa en aspectos relacionados con las posibilidades de desarrollo personal, laboral y salarial y beneficioso, cuando estas condiciones no satisfacen las necesidades del trabajador aparecen los niveles bajos de satisfacción laboral ocasionan que el trabajador se sienta incómodo e insatisfecho al momento de realizar sus labores, se tiene que tener en cuenta que el estudio fue al 100% de mujeres podemos decir que según Martínez (1997) el estrés laboral y género presentan puntajes más altos debido a cargas emocionales, trabajos duales (familia y trabajo) y esto se ve en los resultados sobre la carga laboral.

Por otro lado, se identificó la dimensión con mayor predominio del estrés identificándose que es la dimensión síntomas laborales con 56%, este resultado concuerda con el estudio de Anleu (2018) en donde se muestra que la dimensión con mayor predominio es síntomas laborales con 54% y con el estudio de Holguin (2019)

en Lima en donde se muestra que la dimensión con mayor predominio es la dimensión síntomas laborales con 49%, al respecto, los autores Coaquira y Sepillado (2014) mencionan que el estrés laboral fue dividido en dimensiones para su mejor entendimiento, siendo la dimensión síntomas laborales la que evalúa las dificultades en el lugar de trabajo, tales como: sobrecarga de trabajo, baja satisfacción personal.

Finalmente, se identificaron las correlaciones entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral, este resultado concuerda con el estudio de Anleu (2018) en Guatemala en donde se identificó que existen correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral y con el estudio de Holguin (2019) en Lima en donde se muestra que existen correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral, al respecto, los autores Miller y Dell (2017) mencionan que el estrés presenta síntomas físicos, emocionales, laborales y psicoemocionales los cuales afectan de manera negativa la satisfacción laboral de los trabajadores.

Se concluye que existe correlación inversa entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima ($Rho = -.871$) de igual forma se muestra que el nivel de estrés es alto con 56% mientras que el nivel de satisfacción laboral es bajo con 52%.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Tras aplicar el presente estudio de investigación y realizar el análisis correspondiente a los resultados del presente estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se acepta la hipótesis de investigador la cual indica que existe correlación indirecta entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras de la ciudad de Lima 2021 ($Rho = -,871$).
- El 56% de las trabajadoras evaluadas presenta nivel alto de estrés laboral.
- El 52% de las trabajadoras evaluadas presentan nivel bajo de satisfacción laboral.
- La dimensión con mayor predominio del estrés es síntomas laborales con 56% en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.
- Existen correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral. existe correlación inversa entre la dimensión síntomas fisiológicos y satisfacción laboral ($rho = -,804$), asimismo se muestra que existe correlación inversa entre la dimensión síntomas comportamentales y satisfacción laboral ($Rho = -,813$), de igual forma se muestra que existe correlación inversa entre la dimensión síntomas laborales y satisfacción laboral ($Rho = -,836$) y por último se muestra que existe correlación inversa

entre la dimensión síntomas psicoemocionales y satisfacción laboral ($Rho = -0,827$).

Recomendaciones:

- Se recomienda a la asociación de trabajadoras del hogar implementar charlas psicoeducativas en las cuales se enseñen estrategias de afrontamiento al estrés para disminuir el nivel de estrés hallado en las trabajadoras para mejorar su calidad de vida.
- Asimismo, se recomienda a la asociación de trabajadoras del hogar, realizar charlas psicoeducativas en las cuales se pueda trabajar y mejorar el nivel de satisfacción laboral de las trabajadoras con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de estas.
- Se recomienda que las trabajadoras del hogar puedan realizar técnicas preventivas de carácter fisiológico y practicadas como las técnicas de relajación, respiración, meditación y relajación mental.
- Finalmente, se recomienda a los futuros investigadores realizar investigaciones en la población estudiada en la ciudad de Cajamarca, en las cuales se evalúe el nivel de estrés y satisfacción laboral con la finalidad de mejorar el nivel de eficacia y el nivel de calidad de vida de las trabajadoras de estas.

Referencias:

Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. Bresca Editorial.

Acuña, EM. y Paredes, DA. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de Cajamarca*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Anleu, OH. (2018). *Estrés y satisfacción laboral*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Asociación Americana de Psicólogos [APA] (2020). *El estrés es un problema serio*. Recuperado de: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema>

Ato, M., López, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 1(3),1038-1059.

Ayala, C. (2010). *El estrés académico de los estudiantes pre universitarios y su relación con los resultados del test de habilidades realizado en la sección de orientación 91 vocacional*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

- Bazán, S. y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés laboral y nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Brunet, L. (1983). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Cárdenas, MY. y Quintana, EF. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en efectivos policiales de una comisaría de Celendín, 2021*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Chiang, MM., Riquelme, RR. y Rivas, PA. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63), 2 – 9.
- Coaquira, J. y Sepillado, M. (2014). Estrés y consumo de alcohol en trabajadoras sexuales. *Revista de investigación universitaria*, 4(2), 1 – 20.
- Cruz, M. L. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en servidores públicos de una municipalidad distrital de Arequipa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.
- Fernández, M. (2009). *Diccionario de Recursos Humanos*. Universidad Autónoma de Madrid.

- Gonzalez, MA. (2020). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Holguin, ML. (2019). *Influencia del estrés laboral percibido sobre la satisfacción laboral en obreros de construcción civil en Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.). McGraw – Hill.
- Llanos, RY. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Jaén 2019*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Martínez, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del estrés laboral en personal sanitario. *Salud Pública*, 71(3), 293-303.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés*. Madrid: Safeliz.
- Miller, LL., y Dell, AF. (2017). *American Psychological Association*. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Navarro, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*. (Tesis de Pregrado). Universidad de La laguna. Tenerife, España.

- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 1 - 15
- Paredes, LA. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía.* (Tesis de Posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Peiró, J. y Prieto, F (1996). *Tratado de Psicología del trabajo I: La actividad laboral en su contexto.* Prentice Hall Hispanoamericana.
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias.* (Tesis de Posgrado). Universidad de Córdoba. Córdoba, España.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional.* Pearson Educación.
- Ruíz, IA. y Vega, KL. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sánchez, LC. (2017). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.* (Tesis de Pregrado). Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina.
- Santolalla, V. y Vásquez, AG. (2018). *Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.*

(Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Sloanne P, y Williams H. (2000). *Satisfacción laboral, comparación de ingresos y género*. Labour. 20(14), 473 - 502.

Tolentino, S. (2009). *Perfil de estrés académico en alumnos de licenciatura en psicología de la universidad autónoma de hidalgo en la escuela superior de Actopan*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Hidalgo, Actopan, México.

Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO A:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021?	Ho: Se presenta relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021	Variable Independiente: Estrés Variable Dependiente: Satisfacción Laboral,	Población: 50 mujeres víctimas	Tipo: empírico, descriptivo correlacional y cuantitativo. Diseño: No experimental y de corte trasversal. Muestreo: Probabilístico de tipo aleatorio	<ul style="list-style-type: none"> ● Escala de satisfacción laboral (Palma, 2004). ● Cuestionario de estrés (Coaquira y Sepillado, 2014).
OBJETIVOS	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:			

Establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

1. Identificar el nivel de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.
3. Determinar el nivel de las dimensiones de estrés en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.
4. Determinar el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de Lima, 2021.

ANEXO B:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

¡En hora buena! Usted ha sido invitado a participar del estudio de investigación denominado ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORAS DEL HOGAR DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021 realizado por la Bachiller de Psicología Andrea Salazar Micha de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Para lo cual se le solicita que si tiene alguna duda, escuche con atención la exposición e indicaciones de la investigadora, frente a cualquier duda se le pide, levante la mano y realice la pregunta correspondiente.

Cabe mencionar que la participación en la investigación es de manera VOLUNTARIA, los datos obtenidos serán para beneficio de la población, además serán netamente de uso académico y los resultados no serán mostrados a terceras personas.

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICPACION

Bch. Psic. Andrea Salazar Micha

DNI:

ANEXO C:

FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL: N° DE HIJOS:

PROCEDENCIA: CON QUIEN VIVE:

FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL: N° DE HIJOS:

PROCEDENCIA: CON QUIEN VIVE:

FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA

EDAD:

SEXO:

ESTADO CIVIL: N° DE HIJOS:

PROCEDENCIA: CON QUIEN VIVE:

ANEXO D:

ESCALA DE ESTRÉS

Escriba el número que le corresponda a cada ítem, según lo que usted siente teniendo en cuenta que:

Siempre (4)

Casi Siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

NOTA: No existen respuestas buenas o malas, la información no será emitida a terceras personas.

PREGUNTAS	RSPTA
-----------	-------

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	
3. Problemas respiratorios.	
4. Dolor de cabeza.	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	
7. Cambios fuertes del apetito.	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	
9. Dificultad en las relaciones familiares.	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	

15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	
17. Cansancio, tedio o desgano.	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	
19. Deseo de no asistir al trabajo.	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	
21. Dificultad para tomar decisiones.	
22. Deseo de cambiar de empleo.	
23. Sentimiento de soledad y miedo.	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	
29. Sentimientos de que se está perdiendo la razón.	

30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

ANEXO E

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE ESTRÉS

1. Nombre Original	Cuestionario de Estrés
2. Autores	Coaquira y Sepillado (2014)
3. Procedencia	Colombia
4. Adaptación Cajamarquina	Milagros Pérez y Kathya Salcedo (2018)
5. Administración	Individual y colectiva.
6. Duración	Sin límite (tiempo aproximado de 15 a 20 minutos)

7. Aplicación	Hombres y mujeres de 17 años en adelante.
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 4.
9. Significación	Medición del estrés
10. Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0,923
11. Usos	Clínico y en la investigación. Son usuarios potenciales aquellas personas que padezcan de situaciones estresantes.
12. Materiales	Cuestionario de estrés, lápiz/lapicero.

Según Coaquira y Sepillado (2014), estas son las puntuaciones para la calificación del Cuestionario de estrés:

Puntuación	Nivel
0 – 7	Muy bajo

8 – 12

Bajo

13 – 17

Medio

18 – 23

Alto

24 a +

Muy alto

ANEXO F

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

NOTA: Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

Total Acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo: TD

Indeciso: I

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					

5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					

32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO G

FICHA TÉCNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre	Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)
Autor	Sonia Palma Carrillo (2004)
Administración	Individual – Colectiva
Puntuación	Escala de Lickert del 1 al 5
Ámbito de Aplicación	Adultos de 18 años en adelante.
Duración	20 minutos.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0,79.
Validez	Contenido, de constructo y validez predictiva.

Significación	Evalúa el nivel de satisfacción laboral.
Usos	Ámbito Organizacional.
Material	Test, lápiz o lapicero y manual de corrección.

Según Palma (2004), estas son las puntuaciones para la evaluación global y por factores:

Satisfacción	Factores
---------------------	-----------------

Laboral								P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P. total
Alta								
Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Satisfacción Parcial	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Insatisfacción Parcial	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Insatisfacción baja	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

