

**VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

## **TESIS**

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS  
PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022.**

**PRESENTADO POR:**

**Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS**  
**Código ORCID (0000-0001-8243-685X)**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**UCAYALI –PERÚ  
2023**

***VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSTGRADO***

## **TÍTULO DE TESIS**

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS  
PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022.**

### **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Fortalecimiento de la formación profesional en  
conexión al trabajo y el crecimiento socio-económico

### **ASESOR:**

Dr. RIOS ARRIAGA, JUAN CARLOS

**Código ORCID (0000-0002-9711-034X)**

# ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	imgbiblio.vaneduc.edu.ar Fuente de Internet	<1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%



Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias      < 20 words

Excluir bibliografía      Activo

## **DEDICATORIA**

A mi hermano Juan Agustín, mi ángel en el cielo, a los colaboradores de la UAP filial Pucallpa y al los Doctores Walter Cannon y Hans Selye.

*Mateo.*

## **AGRADECIMIENTO**

Con todo amor Dios, A mi familia por ser mi soporte intelectual, económico y emocional, A la Universidad Alas Peruanas, formador de profesionales de excelencia en el Perú.

A todos los que colaboraron en la construcción de la investigación.

El autor.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis maestros.

# Indice

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>
<b>RECONOCIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>ASTRATTO.....</b>	<b>XI</b>
<b>.ABSTRACT .....</b>	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	15
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.....	15
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	15
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	15
<b>1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	15
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.5.1 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.5.2 IMPORTANCIA.....	18
<b>1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICO.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS .....</b>	<b>26</b>
3.2.1. ESTRÉS LABORAL.....	26
3.2.1.1. DIMENSIONES DEL ESTRÉS.....	28
<i>Dimensión 1. Factores del Ambiente Físico .....</i>	<i>28</i>
<i>Dimensión 2. Relaciones interpersonales en el trabajo.....</i>	<i>29</i>
<i>Dimensión 3. Factores Organizacionales.....</i>	<i>31</i>
<i>Dimensión 4. Factores extra-organizacionales.....</i>	<i>31</i>
<i>Dimensión 5. Contenidos y demandas del trabajo .....</i>	<i>32</i>
3.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	35

3.2.2.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	37
<i>Dimensión 1. Condiciones Físicas y/o materiales</i> .....	38
<i>Dimensión 2. Beneficios Laborales y/o remunerativos</i> .....	38
<i>Dimensión 3. Políticas Administrativas</i> .....	38
<i>Dimensión 4. Relaciones Sociales</i> .....	38
<i>Dimensión 5. Desarrollo Personal</i> .....	38
<b>3.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO VI: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. HIPOTESIS GENERAL.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....</b>	<b>41</b>
4.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	41
<b>4.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>44</b>
5.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
5.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	44
5.1.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
<b>5.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>45</b>
5.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	45
5.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
<b>5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>45</b>
5.3.1. POBLACIÓN.....	45
5.3.2. MUESTRA.....	45
<b>5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>46</b>
5.4.1. TÉCNICAS.....	46
5.4.2. INSTRUMENTOS.....	46
5.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	47
5.4.3.1. Validez:.....	47
5.4.3.2. Confiabilidad:.....	47
5.4.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	48
5.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
<b>CAPITULO VI: RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>6.1. ANALISIS DESCRIPTIVO.....</b>	<b>50</b>
<b>6.1.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE ESTRÉS.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....</b>	<b>56</b>
<b>6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....</b>	<b>62</b>
6.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	63
6.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	64
6.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	65
6.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICA 3.....	66
6.2.5. HIPÓTESIS ESPECIFICA 4.....	67
6.2.6. HIPÓTESIS ESPECIFICA 5.....	68
<b>CAPITULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>69</b>

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....</b>	<b>82</b>
<b>.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO N° 05: DATA PROCESADA.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO N°7: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO N° 08: DECLARACIÓN <b>DE AUTENTICIDAD</b> .....</b>	<b>91</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Variable Estrés	.....	48
Tabla N° 02	Factores del Ambiente Físico	.....	49
Tabla N° 03	Relaciones interpersonales en el trabajo	.....	50
Tabla N° 04	Factores Organizacionales	.....	51
Tabla N° 05	Factores extra-organizacionales	.....	52
Tabla N° 06	Contenidos y demandas del trabajo	.....	53
Tabla N° 07	Variable Satisfacción Laboral	.....	54
Tabla N° 08	Condiciones Físicas y/o materiales	.....	55
Tabla N° 09	Beneficios Laborales y/o remunerativos	.....	56
Tabla N° 10	Políticas Administrativas	.....	57
Tabla N° 11	Relaciones Sociales	.....	58
Tabla N° 12	Desarrollo Personal	.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Variable Estrés	.....	48
Figura N° 02	Factores del Ambiente Físico	.....	49
Figura N° 03	Relaciones interpersonales en el trabajo	.....	50
Figura N° 04	Factores Organizacionales	.....	51
Figura N° 05	Factores extra-organizacionales	.....	52
Figura N° 06	Contenidos y demandas del trabajo	.....	53
Figura N° 07	Variable Satisfacción Laboral	.....	54
Figura N° 08	Condiciones Físicas y/o materiales	.....	55
Figura N° 09	Beneficios Laborales y/o remunerativos	.....	56
Figura N° 10	Políticas Administrativas	.....	57
Figura N° 11	Relaciones Sociales	.....	58
Figura N° 12	Desarrollo Personal	.....	59

## RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022. El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo, el método de investigación hipotético – deductivo y el diseño de la investigación descriptivo, no experimental, técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el presente trabajo de investigación es considerado como una investigación descriptiva correlacional, debido a los alcances prácticos, descriptivo, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población esta compuesta por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, “El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estará conformada por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022. Los resultados del trabajo presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0.821\*\* significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.000$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que El Estrés se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**Palabras claves: La Estrés y la Satisfacción Laboral.**

## ASTRATTO

L'obiettivo generale di questo lavoro di ricerca era determinare il livello di relazione tra stress e soddisfazione lavorativa presso l'Universidad Alas Peruanas-filiale Pucallpa, Perú 2022. Il tipo di ricerca era di base, il livello di ricerca era correlazionale descrittivo, l'approccio quantitativo, il metodo di ricerca ipotetico-deduttivo e il disegno di ricerca descrittivo, non sperimentale, la tecnica utilizzata in questa ricerca è stata l'indagine e lo strumento è stato il questionario, il presente lavoro di ricerca è considerato come un'indagine descrittiva correlazionale, per la pratica, ambito descrittivo, supportato da norme e strumenti tecnici per la raccolta di informazioni, dove sono stati considerati i contributi e le indagini di diverse personalità che hanno facilitato l'assimilazione del soggetto indagato. La popolazione è composta da 26 lavoratori dell'Università Alas Peruanas -filiale Pucallpa, Perú 2022, " Il tipo di campionamento è intenzionale non probabilistico a discrezione dell'autore, in questo modo il campione di studio sarà composto da 26 lavoratori dell'Universidad Alas Peruanas-filiale Pucallpa, Perú 2022. I risultati del lavoro presentano le statistiche relative al grado di correlazione tra le variabili determinate dal Rho di Spearman è 0,821\*\* significa che esiste un'alta correlazione positiva tra le variabili, allo stesso modo, in base alla significatività bilaterale di  $p = 0,000$ , che è  $<0,05$ , si è concluso che The Stress è correlato alla soddisfazione lavorativa presso l'Universidad Alas Peruanas-filiale Pucallpa, Perú" 2022

Parole chiave: stress e soddisfazione lavorativa

## **.ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the level of relationship between Stress and Job Satisfaction at the Universidad Alas Peruanas-subsiary Pucallpa, Peru 2022. The type of research was basic, the level of research was descriptive correlational, the focus quantum, the hypothetical - deductive research method and the descriptive, non-experimental research design, the technique used in this research was the survey and the instrument was the questionnaire, the present research work is considered as a descriptive correlational research, due to the practical, descriptive scope, supported by norms and technical instruments for the collection of information, where the contributions and investigations of different personalities have been considered, which have facilitated the assimilation of the subject investigated. The population is made up of 26 workers from the Universidad Alas Peruanas-subsiary Pucallpa, Peru 2022, "The type of intentional non-probabilistic study at the author's discretion, in this way the study sample will be made up of 26 workers from the Universidad Alas Peruanas - subsidiary Pucallpa, Peru 2022. The results of the work presenting the statistics regarding the degree of connection between the variables determined by Spearman's Rho is 0.821\*\* means that there is a high positive correlation between the variables, likewise, according to the bilateral significance of  $p = 0.000$ , which is  $< 0.05$ , it was concluded that Stress is related to Job Satisfaction at Universidad Alas Peruanas-subsiary Pucallpa, Peru 2022

Keywords: Stress and Job Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios que se suscitan dentro de un mundo globalizado como el nuestro, están impactando en la forma de actuar y pensar de las personas dentro de una organización, en consecuencia, la cultura organizacional de las empresas no escapa a este hecho. Las repercusiones de este impacto inciden en la actitud de sus empleados; y por ende sobre el estrés de los mismos.

Cada una de las organizaciones tiene sus propias características, como su identidad, su estilo de vida, sus modos de actuar y pensar. Esto las hace únicas y diferentes del resto de organizaciones, y muchos de los sucesos ocurridos dentro de una empresa, se derivan de su cultura. Por esta razón, es indispensable conocer la cultura de una organización si se quiere entender el comportamiento organizacional de sus empleados.

Asimismo, el estudio del comportamiento organizacional exige la comprensión de los efectos del estrés en el trabajo. El estrés es un factor que influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores y, por lo tanto, en sus relaciones con los demás. Es importante estudiar el estrés ya que el estrés no sólo daña las relaciones interpersonales en el trabajo sino que también deteriora la salud de los colaboradores. Ental sentido el presente trabajo de investigación tiene el objetivo general de determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

El estrés, considerado por muchos un enemigo silencioso, se trata de una condición dinámica que varía de un individuo a otro, y cuyos estresores o focos disparadores pueden ser diversos; desde estar expuestos a una gran carga de trabajo, hasta laborar en horarios extendidos por recorte de personal. En sí, no existe dosis o tiempo límite establecido para evitar una exposición prolongada a este tipo de riesgos, ni hay un criterio de evaluación o medición único para conocer sus consecuencias.

Hoy por hoy, fenómenos como la globalización, el desarrollo de la ciencia y tecnología, han generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones mismas de trabajo, que a su vez han influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial, considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

Su presencia no solo se traduce en insatisfacción laboral, o falta de compromiso del trabajador con la organización; sino que más frecuentemente se relaciona con los bajos índices de producción y rendimiento laboral, llevando incluso a la deserción de sus actividades laborales y en casos extremos la renuncia a sus puestos de trabajo, sin importar la condición de estabilidad que ello represente o la necesidad que tengan.

En la filial Pucallpa se viene observando ausentismo, falta de compromiso, incumplimiento de actividades laborales, descanso médicos, baja productividad laboral de los colaboradores situación que viene ocasionando la no atención adecuada a los estudiantes o padres de familia que acuden a realizar trámites o consultas referentes a la parte académica administrativa, en tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general, Determinar la relación existente entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022, a fin de proponer alternativas para brindar solución a la situación presentada.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

El informe estuvo comprendido en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.**

La investigación involucro a los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La investigación se inició el 20 setiembre y concluyo el 14 noviembre 2022.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.**

El informe tendrá conceptos relacionados con el título: Estrés y Satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas-Filial Pucallpa, Perú 2022.

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.**

¿Cuál es el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022 ?

### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores del Ambiente Físico y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre las Relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores Organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores extra-organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre los Contenidos y demandas del trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Describir el nivel de relación entre los Factores del Ambiente Físico y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Identificar el nivel de relación entre las Relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Establecer el nivel de relación entre los Factores Organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Precisar el nivel de relación entre los Factores extra-organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Determinar el nivel de relación entre los Contenidos y demandas del trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 JUSTIFICACIÓN.**

#### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

**Según Bernal, César A. (2010)**, La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo.

El presente estudio se justifica porque permite conocer la relación del Estrés Laboral con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022, logrando describir y determinar los problemas de Estrés Laboral. Este trabajo beneficiará la labor, atendiendo de esta manera la constante necesidad que existe en la Satisfacción Laboral.

#### **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

**Según Bernal, César A. (2010)**, la justificación práctica, se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. El mencionado trabajo será utilizado como modelo de Satisfacción laboral y de esa manera ayudará a mejorar el estrés laboral del personal en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022.

#### **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

**Según Bernal, César A. (2010)**, La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Puesto que se aplicara el enfoque cuantitativo para diseñar el perfil metodológico de la tesis, que respaldara el proceso de la descripción del problema, la revisión de la literatura relacionada el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral, con ello el presente trabajo por ser de tipo básica de alcance correlacional, se diseñaran técnicas y se aplicaran instrumentos de

medición válidos y confiables, que logran responder a la hipótesis y a partir de ello generar conclusiones; de esta manera aportar y ser fuente de información a otras investigaciones similares a este estudio.

## **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Los resultados de la investigación servirán de referencias para ser tomados por otras organizaciones a fin de poder solucionar problemas de estrés y satisfacción laboral, lo cual permitirá mejoras en las organizaciones y por ende en la sociedad.

### **1.5.2 IMPORTANCIA.**

**Según Chiavenato (1999)**, La presente investigación, tiene importancia ya que proveerá información objetiva y actualizada sobre el Estrés Laboral y el Satisfacción Laboral de la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2020, y por lo que puede llenar vacíos en el conocimiento de la realidad de las futuras investigaciones relacionadas con Estrés laboral y Satisfacción laboral en los colaboradores.

### **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

**Según Gordillo Varela, C. A. (2019)**, se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una gestión administrativa para determinar si las competencias de los recursos humanos que se propone serán bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en 3 aspectos: básicos: Operativo, Técnico. Económico.

El éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada una de los tres aspectos anteriores. Estudio de Factibilidad: Sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación. Objetivos de un Estudio de Factibilidad.

## **1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO**

**En el tiempo,** El informe necesita tiempo, porque existe compromiso de recoger información en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022 y solicitar información sobre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022.

**De recursos,** El recurso que se designa para el análisis estadístico, encuestadores, será financiado por el tesista.

**De información,** El informe necesita información de libros, blogs y páginas web de muy buena reputación para que tenga credibilidad en los párrafos emitidos en nuestra investigación.

## **CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO**

### **2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICO.**

Análisis de la teoría desde una perspectiva cognitiva-conductual. Lazarus y Folkman (1986) puntualizaron su insatisfacción con la noción prevaleciente de estrés que predominó en los modelos conductuales de Estados Unidos a mediados del siglo XX. Entendían que el enfoque de estímulo-respuesta era limitado para conceptualizar el estrés. Estos autores/as, quienes forman parte de una generación de teóricos/as de la primera revolución cognitiva, retomaron conceptos relacionados al funcionamiento de la mente, como el procesamiento de información y la evaluación cognitiva. Estos términos habían sido sustituidos por enfoques conductuales durante el periodo del conductismo estadounidense. Una crítica a la ola de investigadores/as cognitivos es que en realidad no hubo tal revolución, sino una vuelta al interés por el estudio de la mente (Harré, 1995; Rose, 1992). No fue hasta la segunda revolución que surgió un cambio profundo de paradigma, el cual se centró en el estudio de la subjetividad, el papel de la conciencia con relación al trasfondo cultural del sujeto y la construcción de significados en un sistema social (Bruner, 1990). Para el análisis de la teoría transaccional, puntualizaremos en elementos de la primera revolución cognitiva que la sustentan. Esta primera revolución cognitiva puntualizó en el procesamiento de la información individual; lo cual como veremos más adelante está relacionado a la teoría transaccional. La teoría transaccional define el estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente. Según este acercamiento, es el individuo quien evalúa el ambiente como estresante (amenazante) o no estresante (oportunidad). La propuesta teórica de Lazarus y Folkman (1986) se basó en los supuestos psicológicos de la interacción individuo-ambiente, los procesos de evaluación cognitiva y el proceso de afrontamiento. En la teoría se combinan a su vez cuatro fundamentos psicológicos: la constitución biológica y social del individuo, los procesos perceptuales, la teoría de acción, y las intervenciones basadas en la perspectiva cognitiva-conductual. Estos entendidos. Con relación a la interacción del individuo en el ambiente, Lazarus y Folkman (1986) explicaron que los individuos están determinados por una estructura biológica única. Además, en las diferencias individuales también influyen las de estrato social y las historias o experiencias de vida. A su vez, el sistema social influye en la constitución individual de los valores, compromisos y creencias. Tanto los factores individuales como los sociales influyen en la evaluación que el individuo hace sobre las situaciones y el significado

que les da, de acuerdo con la teoría. Los conceptos de estrés y afrontamiento son dinámicos, es decir, el ajuste entre el individuo y el entorno cambia de manera constante, de un momento a otro y de una ocasión a otra, dadas las múltiples formas de influencia social. “La concordancia nunca es perfecta, puesto que la estructura social no es estática, ni lo es la forma en que se experimenta y se afronta psicológicamente” (Lazarus & Folkman, 1986, pág. 258). En términos evolutivos, los sistemas sociales según estos teóricos actúan sobre el individuo creando demandas y proporcionando los recursos que puede y debe utilizar para sobrevivir.

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño provocado por un desequilibrio entre las demandas percibidas, los recursos y capacidades percibidas por la persona para que así pueda enfrentar las exigencias que tiene la organización.

El estrés laboral se encuentra establecido por la organización del trabajo y las relaciones laborales, tiene importancia cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades y los recursos que tiene el colaborador, así como no concuerda con las expectativas de la cultura de una organización.

Según Peiró (2011) se define estrés laboral a las vivencias que son generadas por diversas circunstancias ambientales que dañan la salud del trabajador causados por los estresores laborales.

Según Norfolk (2000) describe el estrés como un componente ineludible de la vida, relacionándolo con el hambre o la sed. Esta afirmación deduce que las personas tienen estrés, el problema se origina cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y daña a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias que perjudican el organismo.

## **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

#### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES.**

Amanda G. (2019), En su libro “La organización del trabajo y el estrés”, España. reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan. Los resultados de las investigaciones muestran que le tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Lazarus y Folkman. (2018), En el libro “Estrés y procesos cognitivos”, Nueva York. Plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta, sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más

importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 2018), propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Martínez Selva J.M, (2018) en su libro “Estrés laboral”, Madrid. El autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés. El autor persigue establecer un puente entre la psicología científica y las prácticas y sistemas actuales de gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a disminuir este grave y ubicuo problema y sus consecuencias. El objetivo general de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes y las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos. El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Peiró J.M. (2017), en su investigación sobre “La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales”, Santa Fe. Presentan el cuestionario de satisfacción S20/23. Ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23, presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse

apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. J.M Peiró define a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes”

Mañas M.A (2017) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.” España. Realiza un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la admiración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

Carcelén, (2019). En Lima, se hizo un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, titulada nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2019, para ello se aplicó la escala de Satisfacción Laboral – Sonia Palma Carrillo, la obtención de los resultados en indica que el 77.6% el personal asistencial de enfermería, se encuentran en un nivel regular, es decir que la satisfacción laboral es inadecuada.

Catillo y Ruíz, (2018). En Amazonas se desarrolló un estudio bajo el enfoque correlacional, para este estudio se utilizó la escalada de Satisfacción Laboral diseñada por Sonia Palma Carrillo, en donde se busca saber la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2018, los resultados que se consiguieron, indican que el 29.6% de los colaboradores percibe un nivel bajo en la dimensión de condiciones físicas, esto indica que la infraestructura del lugar no es la más idónea, por otro lado el 40.7% se encuentra en un nivel alto lo cual hace referencia que están de acuerdo con los lineamientos de la empresa este porcentaje tiene que ver con la dimensión de Políticas Administrativas.

Pinto, (2018). En la ciudad de Arequipa se desarrolló un estudio titulado, relación entre los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera Aruntani – Moquegua - 2018, este estudio se centró en la descripción, interpretación y posterior análisis de los componentes de los factores de satisfacción laboral en los colaboradores de la mina Aruntani, para esta población se utilizó las escalas de Sonia Palma Carrillo, en la obtención de resultados se observó que el 45.5% de 92 trabajadores encuestados, muestran una satisfacción laboral parcial, así mismo también se encontró que el 5% de 10 de los colaboradores, mostraron una satisfacción baja y un 18.8% de 38 mostraron insatisfacción parcial, esto debido a que, en algunas áreas de trabajo no se encuentran implementadas con las condiciones físicas adecuadas, para sus colaboradores.

Álvarez y Guillermo, (2017). En la ciudad de Lima, se desarrolló una investigación sobre, cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera, un estudio de tipo aplicada y hace uso del diseño descriptivo correlacional, para esta muestra se empleó la escala de Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo, a una población que estuvo establecida por un 56.7 % personas de sexo femenino y un 43.3% de sexo masculino, obteniendo como resultado que los colaboradores no tienen objetivos claro ni sentirse parte de la empresa produciéndose en ellos la insatisfacción salarial y pérdida de identificación con la empresa en ambos sexos.

Coila y Bautista, (2017). En la ciudad de Cajamarca, se desarrolló un estudio de investigación, en el Sector Educativo Privado, con el fin de poder identificar los niveles de Satisfacción Laboral, el diseño de dicha investigación fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico, para ello se aplicó la escala de satisfacción laboral diseñada por Salessi (2016), donde fueron evaluados 280 colaboradores, siendo Los resultados escasa satisfacción laboral en los colaboradores, a nivel específico la mayor insatisfacción laboral se da en los colaboradores de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

## **3.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS**

### **3.2.1. ESTRÉS LABORAL**

Prevecon (2018). El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

#### **Causas del estrés laboral**

Las más comunes son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Por supuesto, estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse

el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que para otros, esta situación puede volverse insostenible.

### **Consecuencias del estrés laboral**

La palabra estrés la empleamos con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. Todos la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa. Sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:

- Enfermedades y patologías.
- Problemas motores y cognitivos.
- Transtornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.
- Transtornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:

- Descenso acentuado de la productividad.
- Absentismo.
- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

### **Prevención del estrés laboral**

Medidas que funcionan a la hora de prevenir e incluso paliar el estrés laboral. Algunas de ellas son:

- Dieta equilibrada. Esto es imprescindible.
- Ejercicio físico regular.
- Desconectar completamente del trabajo una vez que salimos de la oficina.

- Tratar de acostarse siempre a la misma hora y no dormir menos de seis horas.
- Siempre que se pueda, tomarse un respiro, por medio de unas vacaciones. Pueden ser cortas, puede tratarse de una escapada de la ciudad cualquier fin de semana.

Hemos visto más arriba las graves consecuencias que para las empresas puede significar que sus empleados sufran de estrés laboral. Resulta vital para el buen funcionamiento de la empresa que sus empleados estén satisfechos, así que a todos los empresarios les conviene estar atentos a este problema. Es obligación de los directivos cuidar de la salud ocupacional de sus trabajadores. Y el estrés laboral es una realidad mucho más común y peligrosa de lo que nos pensamos.

### **3.2.1.1. DIMENSIONES DEL ESTRÉS.**

Como dimensiones en la presente investigación se utilizó las 5 dimensiones teóricas de estresores halladas por Aguirre (2006):

#### **Dimensión 1. Factores del Ambiente Físico**

Definida como todos los causantes ergonómicos, de diseño, característicos del lugar de trabajo que necesitan una adaptación tanto física como psicológica, por parte del sujeto que tienen la posibilidad de perjudicar su bienestar psicológico. Estos estresores de ésta dimensión serían:

- Ruido: el ruido excesivo o intermitente, afecta negativamente la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, también existen relación entre el ruido y la fatiga, irritabilidad, dolores de cabeza, y dificultades para concentrarse, esto lleva a un incremento en la posibilidad de accidentes y disminuye la comunicación social en el puesto de trabajo.
- Vibración: la exposición a vibraciones puede producir aumento en las cátelominas, daños a la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico.

- Iluminación: la falta de iluminación, la luz muy brillante o simplemente una iluminación inadecuada puede provocar dolores de cabeza, tensión, fatiga visual y frustración.
- Temperatura: trabajos que requieren detalles finos o decisiones críticas son afectados negativamente por el exceso de calor, la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura pudiendo causar accidentes.
- Higiene: deficiencias de higiene como suciedad, falta de ventilación, entorno polvoriento, inadecuación en las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios pueden contribuir al contagio de infecciones y además producir en el individuo frustración, insatisfacción e irritabilidad.
- Toxicidad: el manejo de productos tóxicos puede incidir en el rendimiento, el riesgo de accidentes y la satisfacción laboral.
- Condiciones climatológicas: cuando son molestas pueden afectar el bienestar físico, la motivación y aumentar la incidencia de accidentes.
- Disponibilidad y disposición del espacio físico: la acumulación, así como la falta de personas juegan un papel de potencial estresor, al igual que las oficinas abiertas, pues permiten menor privacidad, condición importante en el trabajo.
- Exposición a riesgos y peligros: la percepción del sujeto respecto a los riesgos puede producir en mayor o menor grado ansiedad, afectando las conductas de seguridad, rendimiento y bienestar psicológico.

## **Dimensión 2. Relaciones interpersonales en el trabajo**

Definido como el tipo de relaciones y contactos establecidos con otras personas en el lugar de trabajo. Es importante la percepción que el individuo tenga respecto del espacio personal y la distancia. En algunos individuos la densidad social en el lugar de trabajo, al permitir mayor contacto social, es un factor importante a la

hora de determinar sus niveles de satisfacción laboral, pero para otros esta misma situación les hace sentir falta de privacidad y espacio personal (Peiró, 2000). La existencia de buenas relaciones entre los miembros de determinado grupo de trabajo, potencian la salud personal y organizacional. Mientras que las malas relaciones al interior de un grupo pueden provocar altos niveles de tensión y estrés entre sus miembros (Peiró, 2000). En tal sentido, a continuación, se describen los tipos de relaciones que el trabajador puede tener en su trabajo y sus consecuencias:

- Relaciones con los superiores: buenas y malas relaciones con el superior inmediato pueden provocar en el individuo satisfacción y tensión respectivamente.
- Relaciones con los compañeros: la falta de apoyo emocional y de comunicación entre los compañeros de trabajo son una fuente potencial de estrés.
- Relaciones con los subordinados: la posibilidad de tener personas a cargo implica una responsabilidad que a la larga puede provocar estrés.
- Relaciones con los usuarios y clientes: aquellos trabajos que implican el contacto directo con las personas con problemas personales o familiares, son una fuente importante de estrés. Las consecuencias que el individuo puede sufrir son despersonalización, agotamiento emocional y cinismo.
- Estresores grupales: falta de cohesión grupal: esta situación puede provocar consecuencias sobre el bienestar psicológico del individuo, como inseguridad y ansiedad debido a la falta de comunicación y apoyo social presente en los grupos con poca cohesión.

### **Dimensión 3. Factores Organizacionales**

Definida como un sistema de reglas que regulan las interacciones y conducta de los sujetos en el trabajo (Peiró, 2000). Este grupo de estresores está conformado por:

- Políticas de salud ocupacional al interior de las empresas: refiere a un conjunto de políticas de salud laboral que debieran ser gestionadas necesariamente como política empresarial para mantener la óptima salud de los trabajadores.
- Cumplimiento del marco regulatorio legal: entre ellas se encuentran, jornadas de trabajo (incluyendo los tiempos de descanso), extensión de la jornada, relevo de los turnos, posibilidades de negociación colectiva, derechos de afiliación a sindicato, normas de estabilidad laboral. Dentro de este tópico es de especial interés la falta de participación como predictor de tensión y estrés.
- Políticas de recursos humanos: deberán ser eficientes para que permitan canalizar las inquietudes de los trabajadores en relación a su cargo, sino serán una fuente de estrés. En tal sentido las políticas de inseguridad laboral generan despedido del trabajo y consecuencias, tanto económicas como emocionales que pueden repercutir en el trabajador y su rendimiento.

### **Dimensión 4. Factores extra-organizacionales**

Relación familia-trabajo: La familia se ubica dentro de los llamados factores extra organizacionales, donde también están la economía, la política nacional e internacional, entre otras cosas (Peiró, 2000). A continuación, se describen una serie de experiencias tensionantes que pudieran generar estrés entre el trabajo y la familia.

- Relaciones de las experiencias de estrés entre diversos ámbitos de la vida: procesos relacionados con el rol: el conflicto entre roles hace referencia

al conflicto al que se puede ver enfrentado un individuo al resultar incompatible el desempeño del rol laboral y familiar.

- Sobrecarga de rol: ocurre debido a la acumulación de demandas de dos o más roles al superar los recursos con los que el individuo cuenta.
- Procesos de desbordamiento o de generalización: dichos procesos hacen referencia a determinadas experiencias que se dan en el ámbito familiar que afectan al ámbito laboral o viceversa, esta situación se presenta como potencialmente estresante.
- Procesos de socialización: la socialización que tiene lugar en el seno familiar no siempre es útil en el ambiente laboral y viceversa, la discordancia de ambos tipos de socialización puede resultar estresante para el individuo.
- Estrés por conflictos trabajo-familia y sus antecedentes: la percepción que el individuo tenga de su trabajo, la cantidad de horas que le dedica, puede incidir en el tiempo que le dedique a su familia. Sumado a esto la posibilidad de que la pareja o cónyuge también trabaje pueden convertirse en estresores.

### **Dimensión 5. Contenidos y demandas del trabajo**

Esta dimensión se define como una serie de características de la propia actividad laboral que al estar presente de forma adecuada presentan un importante potencial motivador que contribuye al bienestar psicológico de los empleados (Peiró, 2000). Entre estos estresores se encuentran:

- Número de despegues y número de aterrizajes: hace referencia la cantidad de despegues y aterrizajes que realiza un individuo en un día.
- Cantidad de horas de vuelo: Definido como la carga horaria laboral en la semana. Esta área requiere una normativa legal vigente en cada país a partir de la cual cada Dirección General de Aeronáutica Civil entregara

las respectivas restricciones que permitan asegurar la debida seguridad operacional del vuelo.

- **Complejidad del Trabajo:** orientado a la percepción que tiene el individuo de la complejidad de su trabajo y la cantidad de habilidades que debe ocupar en él. Cuando un trabajo tiene la característica de complejo, al exigir de parte del individuo el uso óptimo de sus habilidades y destrezas, se dan altos niveles de satisfacción y autoestima, pero también pueden presentarse depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neuróticos si este proceso se vuelve dificultoso.
- **Oportunidad para el uso de habilidades:** cuando las posibilidades que ofrece el trabajo para desarrollar y utilizar las habilidades del individuo son demasiado escasas, o por el contrario excesivo, pueden tener efectos en el bienestar psicológico.
- **La sobrecarga de trabajo:** la sobrecarga puede ser cualitativa y cuantitativa. De esta forma la sobrecarga cualitativa tiene relación con la excesiva demanda de las competencias, conocimientos y habilidades del individuo. Mientras que la sobrecarga cuantitativa hace referencia al exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo. La sobrecarga de trabajo está relacionada con la conducta de fumar, incremento de ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. También tiene que ver con la sobrecarga de trabajo el exceso de horas de trabajo, pues una de las formas de afrontarla es el alargamiento de la jornada laboral, cuando ambos fenómenos se dan conjuntamente el individuo puede presentar insatisfacción, tensión laboral y baja autoestima.
- **Horarios de Trabajo:** Los individuos expuestos a trabajos por turnos rotativos o jornadas inestables y atípicas se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales, que aquellos individuos que trabajan bajo horarios normales. La influencia de trabajar por turnos o de noche tiene efectos biológicos y emocionales debido a la alteración de los

ritmos circadianos, del ciclo de sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de secreción de adrenalina.

- Oportunidad para el Control: se refiere al grado en que el individuo, en su ambiente de trabajo, controla o no las actividades a realizar o los eventos. Dentro de esta categoría se pueden diferenciar dos tipos de control: el control extrínseco y el control intrínseco. El control extrínseco hace referencia a la percepción de control que tiene el individuo en lo que se refiere a aspectos del ambiente de trabajo, como salarios, horarios, políticas de la empresa, entre otras cosas. Este tipo de control es altamente valorado y deseado por los trabajadores, pero no se ha comprobado su relación con la salud mental. El control intrínseco hace referencia a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo, existiendo una relación positiva entre grado de control y la satisfacción laboral. La percepción de falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas en el individuo, mientras que el excesivo control, debido a la responsabilidad que conlleva igualmente, puede provocar consecuencias negativas en la salud del individuo.
- Variedad de la tarea: En este caso se puede determinar la variedad intrínseca y extrínseca de la tarea. La variedad intrínseca hace referencia a la diversidad de actividades involucradas para llevar a cabo el trabajo, la falta de variedad intrínseca puede provocar en el individuo mayor irritación, ansiedad y depresión, sin embargo, niveles excesivamente altos de variedad intrínseca pueden resultar estresantes, pues exigen mayor concentración y atención por parte del individuo. En este sentido Slipack (1996) plantea que la estimulación lenta y monótona al caracterizarse por una falta de estímulos fisiológicos y cognitivos afecta la creatividad y el pensamiento independiente, generando distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo. Variedad extrínseca: hace referencia a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino más bien con aspectos del ambiente laboral, como música ambiental, luz natural, posibilidad de mirar al exterior, entre otras cosas. Se ha comprobado que trabajos aburridos y con falta de estimulación del

entorno producen en el individuo sentimientos negativos y tensión laboral.

- Feedback de la tarea: se refiere al grado en que los individuos obtienen información con respecto a la eficiencia de su trabajo, cuando existe información suficiente para el individuo, los trabajadores manifiestan mayor satisfacción, y motivación intrínseca, además de un menor grado de agotamiento emocional.

### **3.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

Chiang, (2017). La satisfacción laboral es aquella actividad donde la persona tiene una oportunidad de poder demostrar sus habilidades, y así pueda generar un desafío personal para conseguir buenos resultados, sintiendo satisfacción propia, por otro lado, también es indispensable que la organización le proporcione beneficios y valore su esfuerzo mediante reconocimientos que lo ayuden a seguir explorando sus habilidades y capacidades para sentirse satisfecho.

La gran mayoría de organizaciones hoy en día se preocupan cada vez por mantener satisfechos a sus colaboradores, ya que, gracias a ello, estos podrán desempeñarse con mayor eficiencia en sus diversas actividades, sin embargo, este tipo de satisfacción no solo se centra en aspectos tangibles, así como las condiciones laborales o los beneficios que estos puedan obtener, por otro lado es sumamente necesario que las organizaciones se preocupen por reconocer, incentivar y motivar el esfuerzo de sus colaboradores mediante felicitaciones, halagos y sobre todo brindándoles la confianza necesaria para que se sientan parte de la organización, de esta manera el trabajador se siente mucho más comprometido con su organización.

#### **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral, vienen a ser factores determinantes que permitan conocer e identificar si un colaborador, se siente contento y en agrado con los beneficios que la organización le está brindando, estos factores vienen a ser el reto de trabajo, sistemas de recompensas injustas, (en donde el colaborador siente que está dando mucho más

de lo debido y no está siendo recompensado adecuadamente), condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado, (Robbins, 2005).

### **Reto de trabajo**

En la actualidad los colaboradores de diversas organizaciones tienden a optar por trabajos que les ofrezcan mayor oportunidad de poder usar y desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la entidad u organización, así mismo requieren que se les ofrezca diversas tareas que vayan acorde a su desempeño es decir el desafío debe ser moderado y acorde a las funciones que realiza dentro de la organización esto se debe, de que un desafío grande podría crear sensaciones de fracaso y frustración en el colaborador, disminuyendo así su satisfacción laboral, (Robbins, 2005).

### **Condiciones de Trabajo**

Refiere que las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el empleo, llega a influir bastante en la satisfacción laboral del trabajador, ya que buscan realizar sus actividades en un ambiente físico cómodo donde pueda movilizarse con facilidad, del mismo modo debe existir oportunidades que les permita poner en práctica sus habilidades, y sobre todo puedan tener libertad para poder expresar sus ideas, conocimientos, pensamientos y que sus opiniones los tomen en cuenta para la toma de decisiones (Robbins, 2005).

### **Relación Trabajo – Empleado**

Este tipo de relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, ya que es sumamente necesario porque gracias a ello se cumplirán las metas y objetivos trazados tanto por parte de la entidad, así como también las metas personales trazadas por parte del colaborador, para buscar de manera equitativa el desarrollo y bienestar de la entidad (Robbins, 2005).

Locke (1979), refiere que la satisfacción laboral, viene hacer un conjunto de componentes asociados al trabajo, esto lo llevo a desarrollar características que cada trabajador estableciera una respuesta hacia distintos aspectos laborales, el autor las clasifica en:

- Satisfacción con el trabajo: Tiene que ver con la atracción intrínseca al trabajo, es decir, con respecto hacia las oportunidades de ascenso, el aprendizaje, el éxito y el reconocimiento laboral.
- Satisfacción en el salario: Tiene que ver con la satisfacción en cuanto a las remuneraciones, ya que va a depender de la discrepancia entre el valor que se le asigna al trabajo, y el pago que recibe por este.
- Satisfacción con las promociones: Se basa en brindar oportunidades para su formación académica.
- Satisfacción en el reconocimiento: Hace referencia a las críticas constructivas, elogios y la valoración que se le debe brindar a sus colaboradores.
- Satisfacción con los beneficios: Tiene que ver con los beneficios que se les brinda, pensiones, vacaciones, seguros médicos, entre otros.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Viene a ser la flexibilidad en cuanto a los horarios, descansos, entre otros.
- Satisfacción con la supervisión: Tiene que ver con las capacidades administrativas y técnicas.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: Se basa en el apoyo constante que los compañeros de trabajo deben mantener entre sí.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: Tiene que ver si el colaborador tiene las oportunidades y beneficios, es decir la organización tiene el mayor control en cumplir estos factores en a favor del trabajador.

### **3.2.2.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Las actitudes que tiene un colaborador en su trabajo tienen una vinculación, con respecto a la posibilidad de poder desarrollarse personalmente, es decir que las, Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativa, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de tareas y Relación con la Autoridad, tienen que ver con el desenvolvimiento, ya que si un integrante de una organización o entidad es feliz, es un colaborador productivo y con una Satisfacción Laboral adecuada.

Palma (2004), nos menciona las siguientes dimensiones dentro de su escala:

**Dimensión 1. Condiciones Físicas y/o materiales**

Es una distribución y ambiente físico, donde un colaborador debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales, dentro de su organización.

**Dimensión 2. Beneficios Laborales y/o remunerativos**

Es la retribución que recibe cada colaborador por parte de su organización, ya sea un estímulo económico regular o adicional.

**Dimensión 3. Políticas Administrativas**

Viene a ser el grado frente a los lineamientos o reglas institucionales dirigidas, las cuales tienen que ver directamente con la explotación en cuanto al trabajo, ya sea en horarios o comodidad el cual va relacionado directamente con el colaborador.

**Dimensión 4. Relaciones Sociales**

Es el estado de agrado frente a la relación con otros colaboradores de la entidad, en cuanto a apoyo moral y las funciones claras, con quienes se comparten diversas actividades laborales habituales.

**Dimensión 5. Desarrollo Personal**

Es la ocasión que existe para que el colaborador pueda realizar actividades que lo favorezcan personalmente, sobre todo que sean significativas a su realización personal.

### **3.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.**

**Administración: Harold, Koontz (2013)** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajadores en grupo cumplan eficientemente objetivos específicos. La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, donde este

toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el accionar de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos.

**Organización: Harold, Koontz (2013)** Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en la empresa. Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

**Clima organizacional: Chiavenato (2013)** Es la calidad del ambiente de la organización, que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye hostilmente en su comportamiento.

**Comportamiento organizacional: Chiavenato (2013)** Es el estudio de los individuos y de los grupos que actúan en las organizaciones. Retrata la interacción continua que existe entre las personas y las organizaciones, las cuales si influyen de forma recíproca.

**Gestión: Ruíz Roa, José (2017)** Se define como la acción de gestionar o sea, acción y efecto de administrar, diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas. Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

**Planificación: Jeans A.F.Stoner (2017)** Es el proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.

**Control: R. Gilbert. (2017)** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

**Liderazgo: Chiavenato (2013)** Es el proceso de dirigir el comportamiento de las personas por una vía que les permita alcanzar algunos objetivos En este caso dirigir significa llevar a las personas a actuar de cierta manera o seguir un curso determinado de acción.

**Relaciones interpersonales: Chiavenato (2013)** Son las necesidades de amistad, participación, afiliación a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida social del individuo y con el deseo de dar y recibir afecto.

**Trabajo en equipo: Chiavenato (2013)** Es aquel que influye los resultados individuales y lo que llamamos producto del trabajo colectivo, es decir aquello que dos o más miembros que trabajan juntos producen en forma de contribución real.

## **CAPÍTULO VI: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1. HIPOTESIS GENERAL**

El Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

### **4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS**

- Los Factores del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Los Factores Organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Los Factores extra-organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022
- Los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

### **4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.**

#### **4.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.**

##### **VARIABLE 1. Estrés**

Segun Seco, Andrés, & Ramos (2018). Estado de tensión excesiva resultante de una actividad, brusca o continuada, nociva para el organismo.

##### **VARIABLE 2. Satisfacción Laboral**

Chiang, (2017). La satisfacción laboral es aquella actividad donde la persona tiene una oportunidad de poder demostrar sus habilidades, y así pueda generar un desafío personal para conseguir buenos resultados, sintiendo satisfacción propia, por otro lado, también es indispensable que la organización le proporcione beneficios y valore su esfuerzo mediante reconocimientos que lo ayuden a seguir explorando sus habilidades y capacidades para sentirse satisfecho

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Carrasco, S. (2008)**, La definición operacional “Es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p. 111). Las dos variables en estudio serán medidas utilizando como instrumento de medición los cuestionarios en escala de Likert para el recojo de información en la muestra de selección.

El Estrés se medirá a través de los indicadores empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son: Factores del Ambiente Físico, Relaciones interpersonales en el trabajo, Factores Organizacionales, Factores extra-organizacionales, Contenidos y demandas del trabajo. Aguirre (2006)

La variable Satisfacción Laboral se medirá a través de los indicadores empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son: Condiciones Físicas y/o materiales, Beneficios Laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal. Palma (2004)

#### 4.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item's	Escala de Valores
Estrés	Factores del Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de medios y recursos en la empresa</li> <li>Siente confort físico en el lugar de trabajo</li> <li>La limpieza del ambiente laboral es la adecuada</li> </ul>	1,2,3	1.-Nunca 2.-A veces 3.-Siempre
	Relaciones interpersonales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)</li> <li>Existe conflictos interpersonales con sus colegas</li> <li>Hay posibilidades de ascenso en su trabajo</li> </ul>	4,5,6	
	Factores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal está involucrado con los objetivos y las metas de la organización</li> <li>El apoyo es ineficaz de los superiores y/o de la Institución</li> <li>Siente que no tiene estabilidad laboral</li> </ul>	7,8,9	
	Factores extra-organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene relaciones problemáticas con gente fuera de su trabajo</li> <li>Sabe que situaciones deberá enfrentar cada día en su centro de labor</li> <li>Le asignan tareas que no corresponden a su trabajo</li> </ul>	10,11,12	
	Contenidos y demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siente que a menudo le dan sobrecarga de tareas</li> <li>Les dan tiempo libre suficiente para descansar.</li> <li>Siente que da mucho en el trabajo y no es recompensado</li> </ul>	13,14,15	
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.</li> <li>En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.</li> <li>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</li> </ul>	1,2,3	1.-Nunca 2.-A veces 3.-Siempre
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentra en planilla</li> <li>Tienes vacaciones</li> <li>Se le asigna bonos por cumplimiento de metas</li> </ul>	4,5,6	
	Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando usted ingreso a trabajar le entrenaron para el puesto de trabajo</li> <li>La Institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.</li> <li>Suele llevar el trabajo a su casa.</li> </ul>	7,8,9	
	Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es escaso la disposición de los jefes y superiores para integrar equipos de trabajo</li> <li>Siente que nadie se compromete con su trabajo</li> <li>Tiene relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo</li> </ul>	10,11,12	
	Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sientes que se desperdician su capacitación y sus habilidades</li> <li>El trabajo que realizas permite que te desarrolles personalmente.</li> <li>La Institución donde labora les capacita constantemente</li> </ul>	13,14,15	

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

#### 5.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

**Básica:** busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. **Según Alfaro, C. (2012).**

#### 5.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

**Descriptivo Correlacional:** Porque no solo persigue describir acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. **Según Sabino (1992)** Y es correlacional dado que “permite al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables).

Es decir, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudian” **Según Carrasco, (2013).**

#### 5.1.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

**El enfoque cuantitativo:** utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para

establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Según Sampieri Hernández (2003).

## 5.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

### 5.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La “investigación empleó el método **hipotético-deductivo** la cual busca el camino lógico para solucionar los problemas planteados sobre la variable de estudio mediante su comprobación con los datos obtenidos. Según Cegarra S. (2004).

### 5.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Según (Hernández, Fernández y Batista, 2014) “la investigación es de tipo no experimental, el diseño del presente estudio pertenece al nivel de estudio descriptivo”.

El diagrama es el siguiente:



M: Muestra de la investigación.

O1: Observación de la Estrés.

O2: Observación Satisfacción Laboral.

r : Coeficiente de correlación.

## 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

### 5.3.1. POBLACIÓN.

La población estuvo compuesta por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022

### 5.3.2. MUESTRA

**Muestra probabilística:** El muestreo probabilístico es un tipo de muestra estadística que se centra en analizar y estudiar grupos específicos de una población estadística, utilizando la selección aleatoria. Según Malhotra (2004).

En vista que en la presente investigación la población es pequeña, la **muestra fue censal**. Se tomó para la encuesta toda la población.

La muestra de estudio estuvo conformada por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022

## **5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **5.4.1. TÉCNICAS.**

Se empleó la encuesta y el análisis documental.

**Encuesta:** Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (**García Ferrando, 2017**).

**Análisis Documental:** Es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo en una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el y usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (**Valle Gastaminza DF , 2002**)

### **5.4.2. INSTRUMENTOS.**

Instrumentos de recolección. El instrumento que se aplicó a la presente investigación fue el cuestionario.

**Según Malhotra (2004)**, El cuestionario, es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago ofrecido a los encuestados y terceros ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos.

### Instrumentos de recolección de datos.

Fuentes	Técnica	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022

#### 5.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

##### 5.4.3.1. Validez:

Según Bernal, César A. (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de cuatro expertos de la Universidad Alas Peruanas, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso los expertos establecerán que ambos instrumentos son aplicables.

El instrumento que se utilizará para la investigación será sometido a juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de la Universidad Alas Peruanas. De acuerdo a los expertos darán su opinión si es viable para la siguiente etapa de ejecución.

#### VALIDACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dra. Perez Rios, Esther J.	Aplicable
Experto 2	Dr. Verde Venturo, Jose	Aplicable
Experto 3	Dr. Braga Sandoval, Roger B.	Aplicable
Experto 4	Dra. Ruiz Bartra, Cheryl	Aplicable
Experto 5	Dra. Castillo de Lima María M.	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

##### 5.4.3.2. Confiabilidad:

Según Grande y Abascal (2014) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide

en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246).

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al programa SPSS 23, el cuestionario preparado se aplicó a una muestra piloto.

#### **Resultados de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach**

Jueces expertos	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Cantidad de Items
Estrés	0.922	15
Satisfacción laboral	0.911	15

Fuente: Prueba piloto

#### **5.4.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo con las unidades de análisis correspondientes, respecto a las variables de estudios a través del programa estadístico SPSS. En el cual se realizó la estadística descriptiva y luego la estadística inferencial para determinar las contrastaciones de las hipótesis planteadas en la investigación. La información de la investigación fue procesada a través de un cuestionario utilizando la escala ordinal de Likert, con 03 alternativas, asignando un valor numérico decreciente: Siempre (3), a veces (2), nunca (1). Se realizó el análisis estadístico descriptivo y el estudio correlacional de Rho de Spearman.

#### **5.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Ética en la investigación es un tipo de ética aplicada o práctica, lo cual se refiere a que esta trata de resolver problemas no meramente generales, sino también a los problemas específicos que surgen en la realización de la investigación.

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad y reconociendo

todos los derechos de autores consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación.

## CAPITULO VI: RESULTADOS

### 6.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

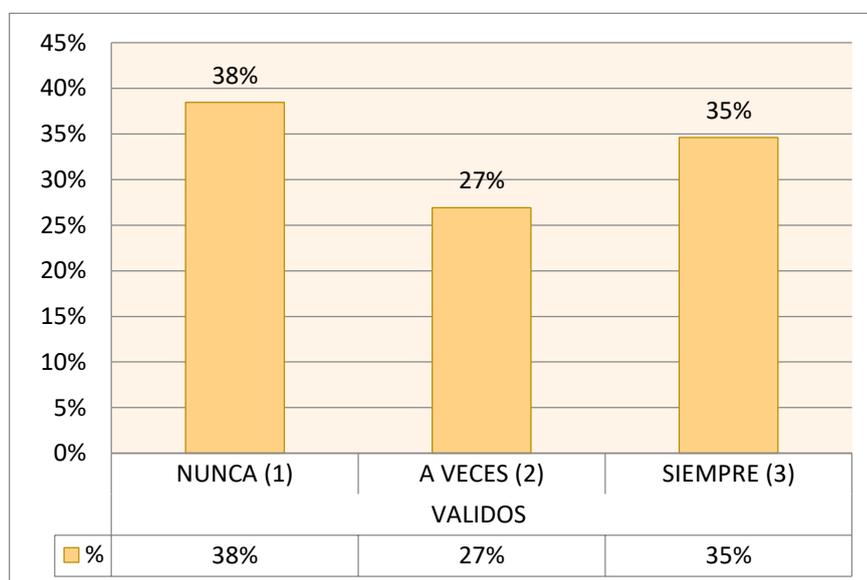
#### 6.1.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE ESTRÉS

Tabla 01. VARIABLE: ESTRES

TABLA N° 01

ESTRES		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	10	38%
	A VECES (2)	7	27%
	SIEMPRE (3)	9	35%
TOTAL		26	100%

FIGURA N° 01



#### INTERPRETACIÓN

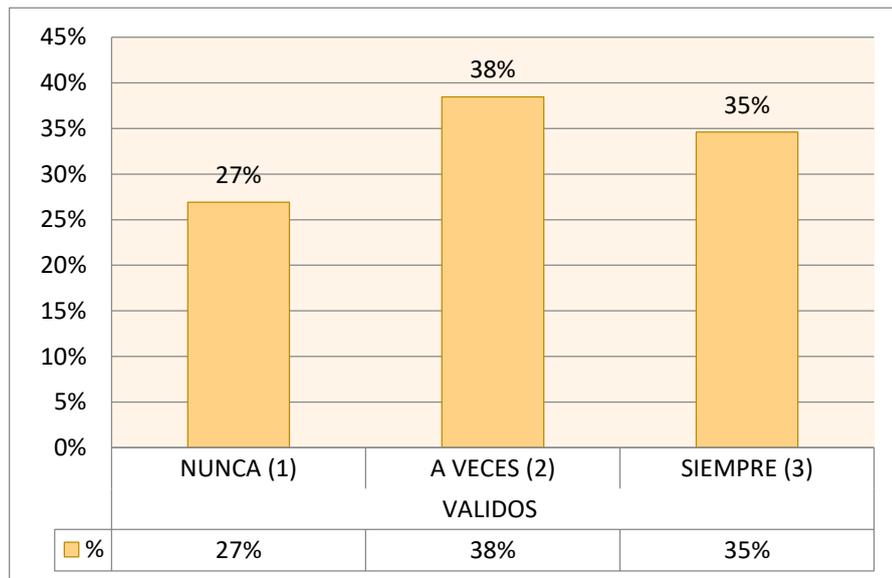
El 35% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE están estresados en el trabajo, el 27% A VECES, y el 38% NUNCA

**Tabla 02. DIMENSIÓN: FACTORES DEL AMBIENTE FÍSICO**

**TABLA N° 02**

Factores del Ambiente Físico		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	7	27%
	A VECES (2)	10	38%
	SIEMPRE (3)	9	35%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 02**



**INTERPRETACIÓN**

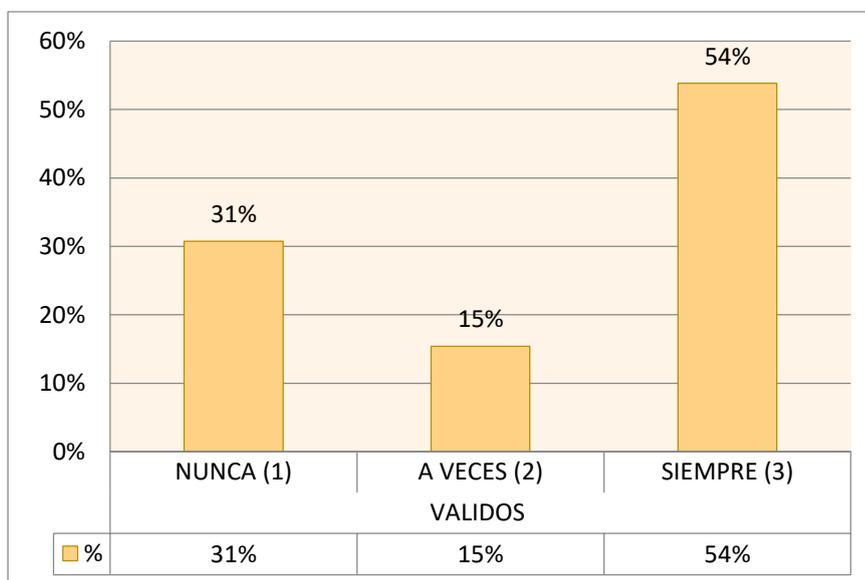
El 35% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE los factores físicos les causa estrés en el trabajo, el 38% A VECES, y el 27% NUNCA

**Tabla 03. DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES.**

**TABLA N° 03**

Relaciones interpersonales en el trabajo		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	8	31%
	A VECES (2)	4	15%
	SIEMPRE (3)	14	54%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 03**



**INTERPRETACIÓN**

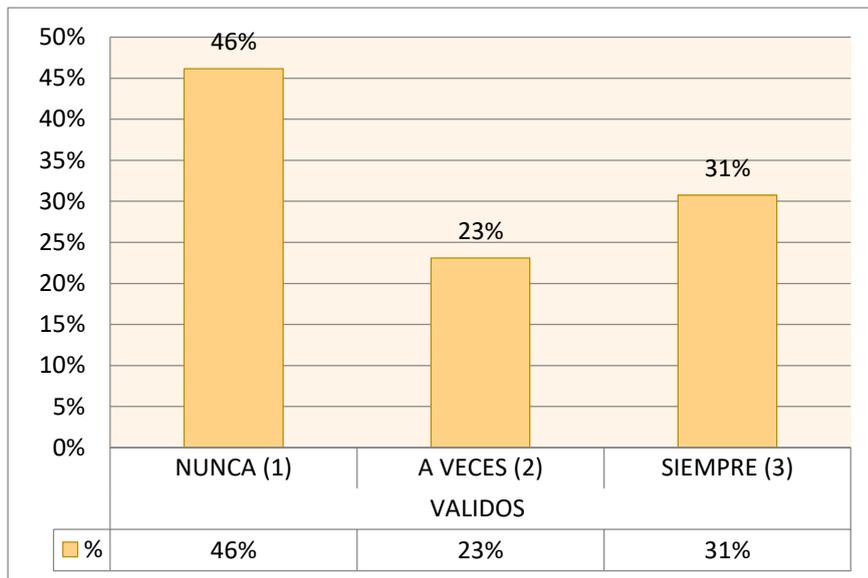
El 54% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE las relaciones interpersonales en el trabajo les causa estrés, el 15% A VECES, y el 31% NUNCA

**Tabla 04. DIMENSION: FACTORES ORGANIZACIONALES**

**TABLA N° 04**

Factores Organizacionales		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	12	46%
	A VECES (2)	6	23%
	SIEMPRE (3)	8	31%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 04**



**INTERPRETACIÓN**

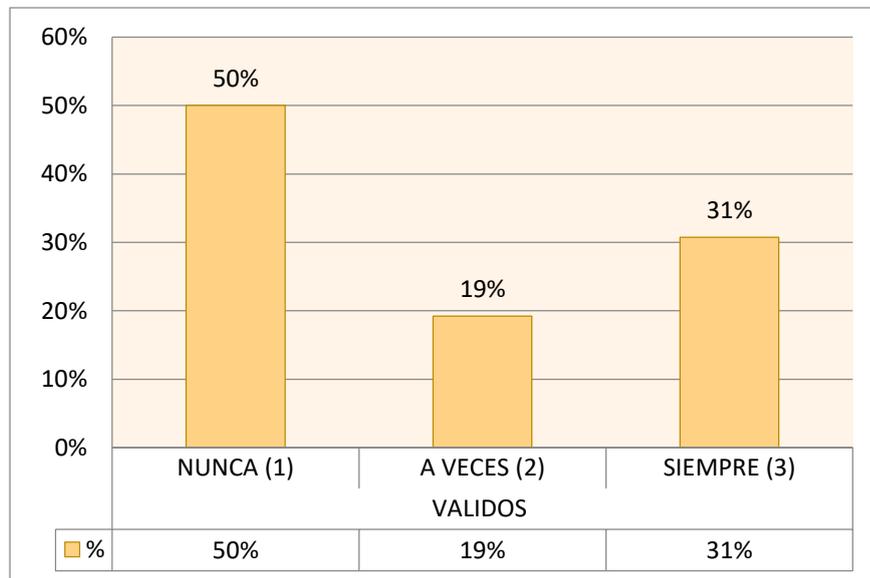
El 31% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE los factores organizacionales les causa estrés en el trabajo, el 23% A VECES, y el 46% NUNCA

**Tabla 05. DIMENSION: FACTORES EXTRA-ORGANIZACIONALES**

**TABLA N° 05**

Factores extra-organizacionales	f	%
NUNCA (1)	13	50%
VALIDOS A VECES (2)	5	19%
SIEMPRE (3)	8	31%
TOTAL	26	100%

**FIGURA N° 05**



**INTERPRETACIÓN**

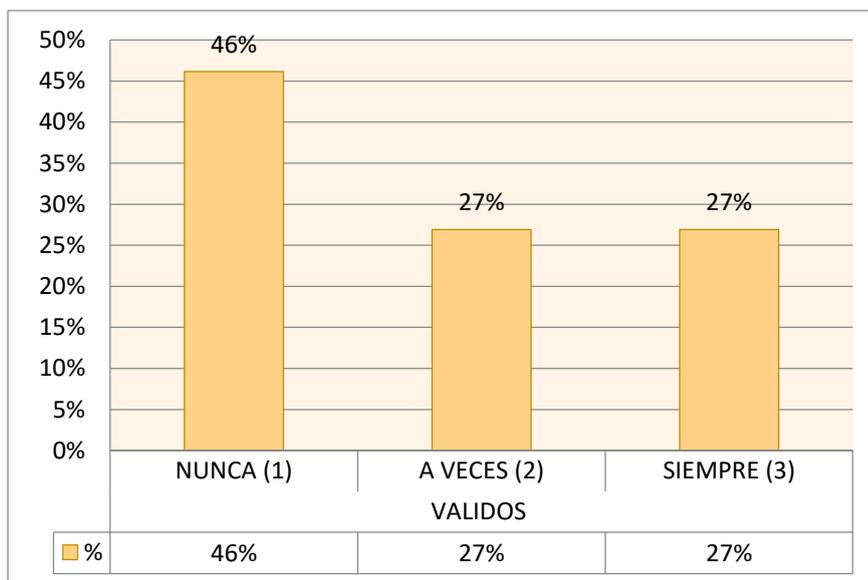
El 31% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE los factores extra-organizacionales les causa estrés en el trabajo, el 19% A VECES, y el 50% NUNCA

**Tabla 06. DIMENSIÓN: CONTENIDOS Y DEMANDAS DEL TRABAJO**

**TABLA N° 06**

Contenidos y demandas del trabajo		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	12	46%
	A VECES (2)	7	27%
	SIEMPRE (3)	7	27%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 06**



**INTERPRETACIÓN**

El 27% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE los contenidos y demandas del trabajo les causa estrés en el trabajo, el 27% A VECES, y el 46% NUNCA

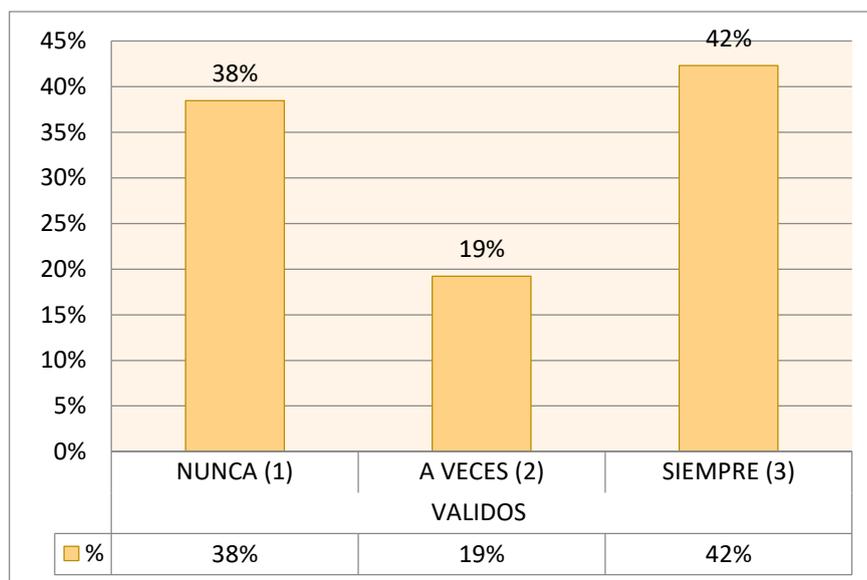
### 5.1.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 07. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N° 07

Satisfacción Laboral	f	%
NUNCA (1)	10	38%
VALIDOS A VECES (2)	5	19%
SIEMPRE (3)	11	42%
TOTAL	26	100%

FIGURA N° 07



#### INTERPRETACIÓN

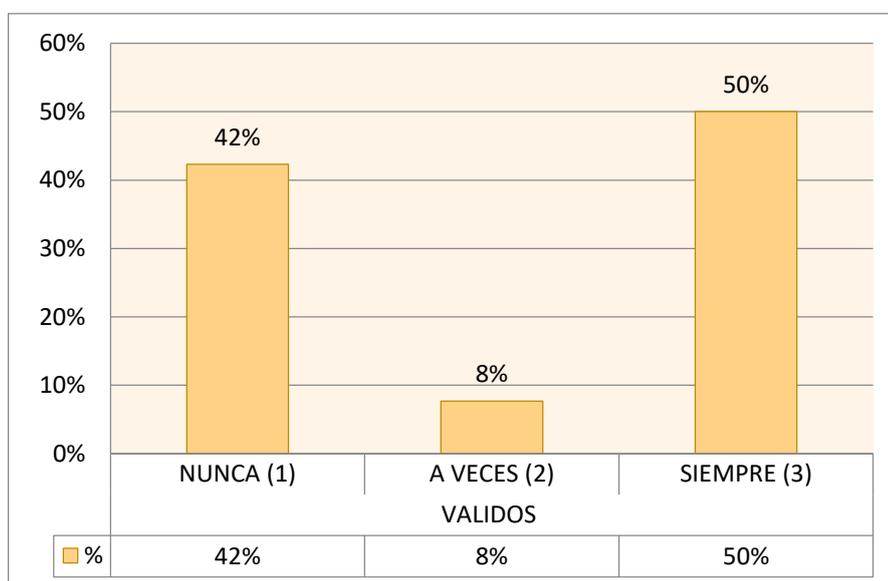
El 42% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE llegan a alcanzar la satisfacción laboral, el 19% A VECES, y el 38% NUNCA

**Tabla 08. DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES**

**TABLA N° 08**

Condiciones Físicas y/o materiales		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	11	42%
	A VECES (2)	2	8%
	SIEMPRE (3)	13	50%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 08**



**INTERPRETACIÓN**

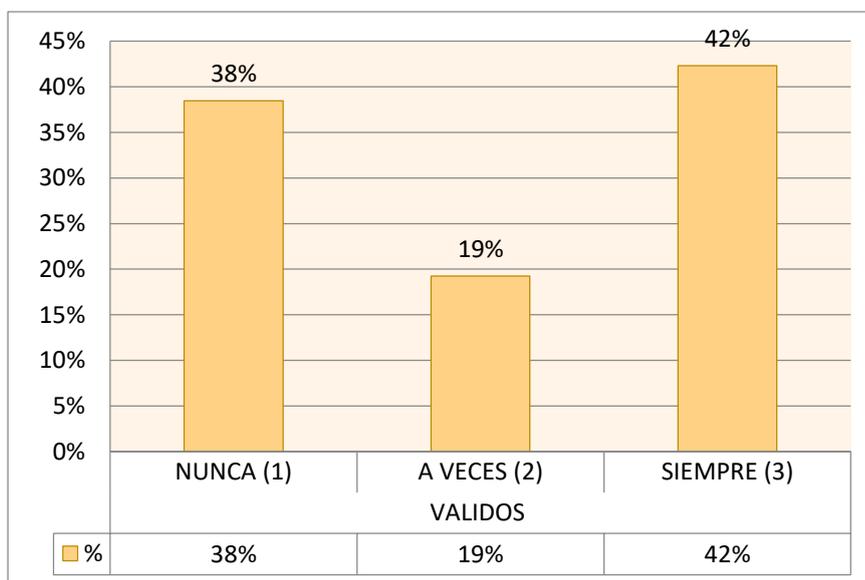
El 50% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE las condiciones físicas y/o materiales es la adecuada para la satisfacción laboral, el 8% A VECES, y el 42% NUNCA

**Tabla 09. DIMENSIÓN: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS**

**TABLA N° 09**

Beneficios Laborales y/o remunerativos		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	10	38%
	A VECES (2)	5	19%
	SIEMPRE (3)	11	42%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 09**



**INTERPRETACIÓN**

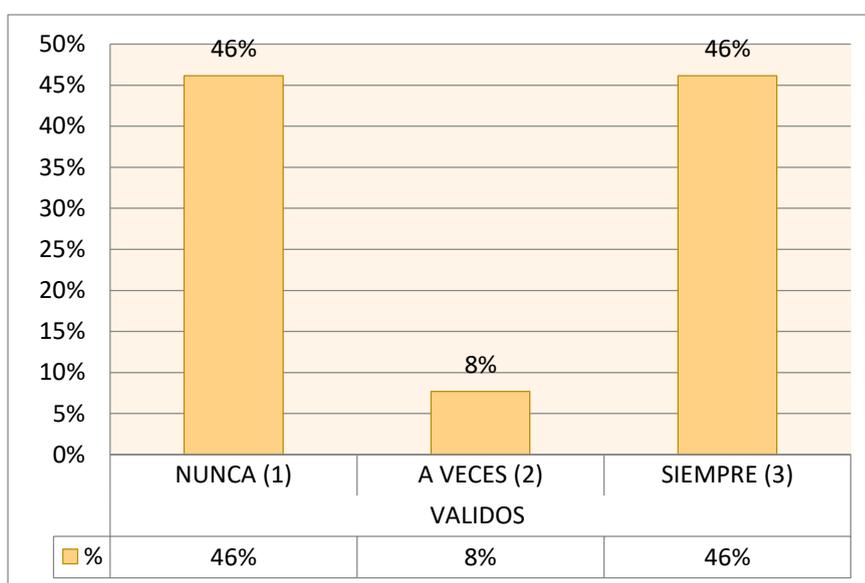
El 42% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE los beneficios laborales y/o remuneraciones es la adecuada para la satisfacción laboral, el 19% A VECES, y el 38% NUNCA

**Tabla 10. DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

**TABLA N° 10**

Políticas Administrativas	f	%
NUNCA (1)	12	46%
VALIDOS A VECES (2)	2	8%
SIEMPRE (3)	12	46%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**FIGURA N° 10**



**INTERPRETACIÓN**

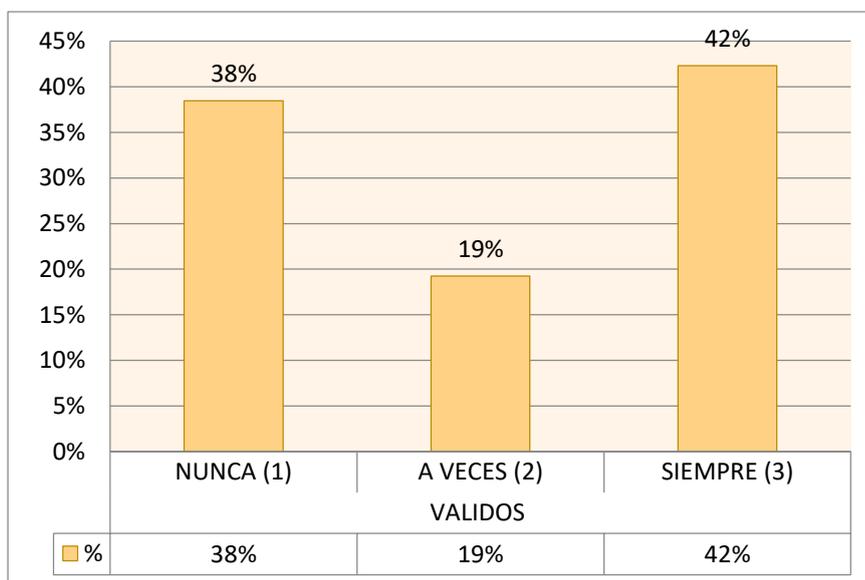
El 46% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE las políticas administrativa es la adecuado para la satisfacción laboral, el 8% A VECES, y el 46% NUNCA

**Tabla 11. DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES**

**TABLA N° 11**

Relaciones Sociales	f	%
NUNCA (1)	10	38%
VALIDOS A VECES (2)	5	19%
SIEMPRE (3)	11	42%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**FIGURA N° 11**



**INTERPRETACIÓN**

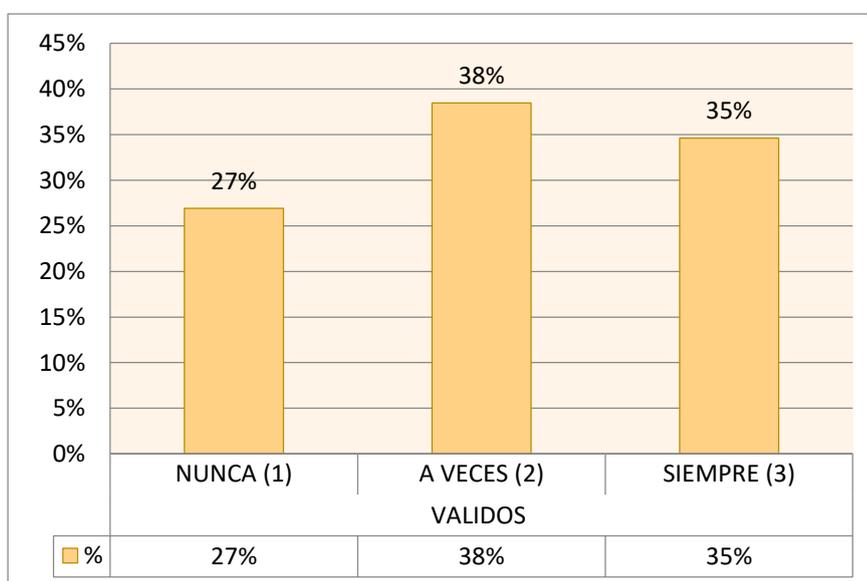
El 42% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE las relaciones sociales es el adecuado para la satisfacción laboral, el 19% A VECES, y el 38% NUNCA

**Tabla 12. DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL**

**TABLA N° 12**

Desarrollo Personal		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	7	27%
	A VECES (2)	10	38%
	SIEMPRE (3)	9	35%
TOTAL		26	100%

**FIGURA N° 12**



**INTERPRETACIÓN**

El 35% de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas respondieron que SIEMPRE el desarrollo personal es el adecuado para la satisfacción laboral, el 38% A VECES, y el 27% NUNCA

## 6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.

### Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés	26	100,0%	0	0,0%	26	100,0%
Satisfacción Laboral	26	100,0%	0	0,0%	26	100,0%

#### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,155	26	,000	,918	26	,000
Satisfacción Laboral	,140	26	,002	,956	26	,0015

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

La prueba de normalidad se utiliza para determinar si un conjunto de datos está bien modelado por una distribución normal o no, o para calcular la probabilidad de una variable aleatoria de fondo es que se distribuye normalmente.

Debido a que se contó con una muestra menor a 50, la prueba de normalidad a considerar fue Shapiro-Wilk; asimismo a través de la presente prueba se evidencio que los datos no son normales, ello debido a que el valor de Sig. Bilateral fue menor al margen de error 0.05; se aplicara la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables de estudio.

### 6.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** El Estrés NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H<sub>1</sub>:** El Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
		Estrés		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	0.821**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.821**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0.821\*\* significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.000$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que el Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

## 6.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

**Ho:** Los Factores del Ambiente Físico NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H1:** Los Factores del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
			Factores del Ambiente Físico	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Factores del Ambiente Físico	Coefficiente de correlación	1,000	0.835**
		Sig. (bilateral)	.	0.012
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.835**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.012	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.835\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.012$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que los Factores del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

### 6.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

**Ho:** Las Relaciones interpersonales en el trabajo NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H1:** Las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
		Relaciones interpersonales en el trabajo		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0.729**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.729**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.729\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.001$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

### 6.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

**H<sub>0</sub>:** Los Factores Organizacionales NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H<sub>1</sub>:** Los Factores Organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
			Factores Organizacionales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Factores Organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	0.878
		Sig. (bilateral)	.	0.003
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.878	1,000
		Sig. (bilateral)	0.003	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.878\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.003$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que los Factores Organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

#### 6.2.5. HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

**Ho:** Los Factores extra-organizacionales NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H1:** Los Factores extra-organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
			Factores extra-organizacionales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Factores extra-organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	0.854
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.854	1,000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.854\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.001$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que los Factores extra-organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

### 6.2.6. HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

**Ho:** Los Contenidos y demandas del trabajo NO se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

**H1:** Los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

Correlaciones				
		Contenidos y demandas del trabajo		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Contenidos y demandas del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0.767
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.767	1,000
		Sig. (bilateral)	0.002	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.767\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.002$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

## CAPITULO VII: DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación sobre el : Estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022 ; tuvo como principal objetivo: Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022. Los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0.821\*\* significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.000$ , que es  $< 0,05$ , me permite confirmar que el Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión Factores del Ambiente Físico, se concluyó que los Factores del Ambiente Físico se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, de esta manera concordamos con la investigación realizada por: Lazarus y Folkman. (2018), En el libro “Estrés y procesos cognitivos”, Nueva York. Plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta, sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 2018), propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión Relaciones interpersonales en el trabajo, se concluyó que las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona con la

Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, encontrando los siguientes resultados, de esta manera concordamos con la investigación realizada por: Amanda G. (2019), En su libro “La organización del trabajo y el estrés”, España. reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan. Los resultados de las investigaciones muestran que le tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión Factores Organizacionales, se concluyó que los Factores Organizacionales se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, de esta manera concordamos con la investigación realizada por: Martínez Selva J.M, (2018) en su libro “Estrés laboral”, Madrid. El autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés. El autor persigue establecer un puente entre la psicología científica y las prácticas y sistemas actuales de gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a disminuir este grave y ubicuo problema y sus consecuencias. El objetivo general de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes y las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos. El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión Factores extra-organizacionales, se concluyó que Los Factores extra-organizacionales se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, de esta manera concordamos con

la investigación realizada por: Pinto, (2018). En la ciudad de Arequipa se desarrolló un estudio titulado, relación entre los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera Aruntani – Moquegua - 2018, este estudio se centró en la descripción, interpretación y posterior análisis de los componentes de los factores de satisfacción laboral en los colaboradores de la mina Aruntani, donde hace referencia que el factor extra organizacional es uno de los motivos que muchos de los trabajadores suelen estresarse y no sentirse satisfecho con sus labores en el trabajo, para esta población se utilizó las escalas de Sonia Palma Carrillo, en la obtención de resultados se observó que el 45.5% de 92 trabajadores encuestados, muestran una satisfacción laboral parcial, así mismo también se encontró que el 5% de 10 de los colaboradores, mostraron una satisfacción baja y un 18.8% de 38 mostraron insatisfacción parcial, esto debido a que, en algunas áreas de trabajo no se encuentran implementadas con las condiciones físicas adecuadas, para sus colaboradores.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión Contenidos y demandas del trabajo, se concluyó que Los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, de esta manera concordamos con la investigación realizada por: Peiró J.M. (2017), en su investigación sobre “La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales”, Santa Fe. Presentan el cuestionario de satisfacción S20/23. Ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y y la fuerte demanda de trabajo a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23, presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. J.M Peiró define a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes”

## CONCLUSIONES

- 1) De los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0.821\*\* significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.000$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que el Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo se concluye que a un nivel controlado de estrés permite una adecuada satisfaccion laboral.
- 2) En cuanto a la Factores del Ambiente Físico, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.835\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.012$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que los Factores del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo que se concluye que los adecuados factores del ambiente físico mejora la satisfacción laboral.
- 3) En cuanto a la Relaciones interpersonales en el trabajo, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.729\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.001$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo que se concluye que una adecuada relaciones interpersonal mejora la satisfaccion laboral.
- 4) En cuanto a la Factores Organizacionales, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.878\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.003$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que los Factores Organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo que se concluye que

adecuados factores organizacional mejora la satisfaccion laboral.

- 5) En cuanto a la Factores extra-organizacionales, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.854\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.001$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que los Factores extra-organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo que se concluye que adecuados factores extrorganizacionales mejora la satisfaccion laboral.
- 6) En cuanto a la Contenidos y demandas del trabajo, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.767\*\* significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de  $p = 0.002$ , que es  $< 0,05$ , se concluyó que los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022, por lo que se concluye que una adecuada atencion a los contenidos y demandas mejora la satisfaccion laboral.

## RECOMENDACIONES

1. En cuanto al estrés y la satisfacción laboral se recomienda al área de gestión de Talento realizar dos veces a la semana un alto a las labores por 30 minutos para realizar ejercicios de estiramientos con todos los trabajadores y así poder liberar la tensión acumulada por el trabajo.
2. En cuanto al ambiente físico, se ha observado que en algunas oficinas de la Universidad no cuentan con una iluminación adecuada para poder realizar su trabajo, se sugiere mejorar la iluminación en estas oficinas ya que esto causa una molestia al momento de realizar las labores.
3. En cuanto a las relaciones interpersonales, se recomienda el trabajo colaborativo es una estrategia que mejora las relaciones interpersonales y permite que los trabajadores se conozcan, escuchen sus puntos de vista, se respeten y toleren, aprendiendo aceptar las diferencias y valorar las destrezas y habilidades del otro.
4. En cuanto a los factores organizacionales, se recomienda utilizar como estrategia el Feedback, ya que esta estrategia es muy importante para mejorar el ambiente organizacional por medio del intercambio de información sobre el resultado de las acciones, tareas o actividades que se realiza en el trabajo. Es decir que la retroalimentación es una forma de hacerle saber a tus trabajadores cuál ha sido el alcance de sus esfuerzos en el progreso hacia una meta.
5. En cuanto a los factores extra organizacionales, se recomienda a los trabajadores fijarse metas personales, esto ayudara a mejorar su calidad de vida y permite hacer altos en el camino, y preguntarse hacia dónde voy, para lo cual se puede hacer un diagnóstico sobre aspectos familiares, profesionales, de salud etc, esto ayudara a la motivación para lograr sus objetivos y por ende desarrollar su trabajo de la mejor manera.
6. En cuanto a los contenidos y demanda de trabajo, se recomienda al área de gestión de talento realizar capacitaciones para el personal, con temas relacionados a sus labores diarias y que esto permitan al trabajador aplicar técnicas y recursos que le ayuden en el desenvolvimiento de su trabajo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, C. (2006). De los estresores laborales al estrés. Mach 82. *Revista de SEPLA*, 126, 20-23.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212018000200239](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212018000200239)
- Álvarez y Guillermo, (2017). Tesis, “Cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera”.
- Amanda G. (2019), En su libro “La organización del trabajo y el estrés”, España.
- Ander-Egg, E. (1998). Introducción a las Técnicas de Investigación Social Buenos Aires: Humanitas.
- Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Carcelén, (2019). Tesis, “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2019”
- Carrasco, S. 2008. Metodología de la Investigación Científica. Lima: editorial San Marcos, p. 220.
- Catillo y Ruíz, (2018). Tesis, “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2018”.
- Chiavenato (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.
- Coila y Bautista, (2017). Tesis, “ Niveles de Satisfacción Laboral en el Sector Educativo Privado”.
- García Ferrando (1996), La encuesta en García Ferrando, M. et al.: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de la investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1996. (págs. 158 a 170).

- Gordillo Varela, C. A. (2019). Propuesta para definir las variables y características en un estudio de factibilidad para la creación de una empresa transportadora de carga terrestre. Universidad Santiago de Cali.
- Grande y Abascal (2017), Del Libro: Fundamentos y técnicas de investigación comercial, Editorial: ESIC Editorial, Madrid. España. 2017.
- Hernández Sampieri, R. (1996). Metodología de la investigación. México: Mc -Graw
- Lazarus y Folkman. (2018), En el libro “Estrés y procesos cognitivos”, Nueva York.
- Malhotra (2004), Del libro: Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de Malhotra Naresh, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168
- Mañas M.A (2017) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.” España.
- Martínez Selva J.M, (2018) en su libro “Estrés laboral”, Madrid.
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pinto, (2018). Tesis, “Relación entre los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera Aruntani – Moquegua – 2018”.
- Prevecon (2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo>.
- Ramírez (1997). Metodología de la información. [Documento en línea]. Recuperado el 13 de junio del 2011, de <http://www.slideshare.net/oladys/analisis-de-un-informede-investigacion>
- Valle Gastaminza DF (2002). Análisis y tratamiento documental en medios de comunicación impresos en la era digital [artículo en línea]. Cuadernos de documentación multimedia 2002;12. Disponible en:

<http://www.ucm.es/info/multidoc/verano/material/Felix.htm> Consultado:  
23 de septiembre del 2003

# **ANEXOS**



## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022	<p style="text-align: center;"><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022 ?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores del Ambiente Físico y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las Relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores Organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los Factores extra-organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los Contenidos y demandas del trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p>Describir el nivel de relación entre los Factores del Ambiente Físico y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Identificar el nivel de relación entre las Relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Establecer el nivel de relación entre los Factores Organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Precisar el nivel de relación entre los Factores extra-organizacionales y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Determinar el nivel de relación entre los Contenidos y demandas del trabajo y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>El Estrés se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p>Los Factores del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Las Relaciones interpersonales en el trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Los Factores Organizacionales se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Los Factores extra-organizacionales se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p>Los Contenidos y demandas del trabajo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>VARIABLE “X”</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Estrés</u></b></p> <p>Factores del Ambiente Físico</p> <p>Relaciones interpersonales en el trabajo</p> <p>Factores Organizacionales</p> <p>Factores extra-organizacionales</p> <p>Contenidos y demandas del trabajo</p> <p style="text-align: center;"><b><u>VARIABLE “Y”</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Satisfacción Laboral</u></b></p> <p>Condiciones Físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO DE INVESTIGACIÓN</b> Hipotético – Deductivo</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo, No experimental</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre>                     graph LR                         M --- Ox                         M --- Oy                         Ox -- r --&gt; Oy                     </pre> </div> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población esta compuesta por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p> <p><b>MUESTRA:</b> El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estará conformada por 26 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022</p>

## ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### FICHA DE INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL.

**Objetivo:** Conocer el Estrés en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú  
2022

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

#### PARTE: ESTRÉS

Dimensiones/ Items		1	2	3
Dimensión: Factores del Ambiente Físico				
1	Falta de medios y recursos en la Institución			
2	Siente confort físico en el lugar de trabajo			
3	La limpieza del ambiente laboral es la adecuada			
Dimensión: Relaciones interpersonales en el trabajo				
4	Tiene conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)			
5	Existe conflictos interpersonales con sus colegas			
6	Hay posibilidades de ascenso en su trabajo			
Dimensión: Factores Organizacionales				
7	El personal está involucrado con los objetivos y las metas de la organización			
8	El apoyo es ineficaz de los superiores y/o de la Institución			
9	Siente que no tiene estabilidad laboral			
Dimensión: Factores extra-organizacionales				
10	Tiene relaciones problemáticas con gente fuera de su trabajo			
11	Sabe que situaciones deberá enfrentar cada día en su centro de labor			
12	Le asignan tareas que no corresponden a su trabajo			
Dimensión: Contenidos y demandas del trabajo				
13	Siente que a menudo le dan sobrecarga de tareas			
14	Les dan tiempo libre suficiente para descansar.			
15	Siente que da mucho en el trabajo y no es recompensado			

## FICHA DE INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

**Objetivo:** Conocer la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa, Perú 2022.

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

### PARTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones/ Items		1	2	3
<b>Dimensión: Condiciones Físicas y/o materiales</b>				
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.			
2	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.			
3	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
<b>Dimensión: Beneficios Laborales y/o remunerativos</b>				
4	Se encuentra en planilla			
5	Tienes vacaciones			
6	Se le asigna bonos por cumplimiento de metas			
<b>Dimensión: Políticas Administrativas</b>				
7	Cuando usted ingreso a trabajar le entrenaron para el puesto de trabajo			
8	La Institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.			
9	Suele llevar el trabajo a su casa.			
<b>Dimensión: Relaciones Sociales</b>				
10	Es escaso la disposición de los jefes y superiores para integrar equipos de trabajo			
11	Siente que nadie se compromete con su trabajo			
12	Tiene relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo			
<b>Dimensión: Desarrollo Personal</b>				
13	Sientes que se desperdician su capacitación y sus habilidades			
14	El trabajo que realizas permite que te desarrolles personalmente.			
15	La Institución donde labora les capacita constantemente			

# ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : PEREZ RIOS, ESTHER JUDITH
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS.
- 1.6. DOCTORADO : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.7. MENCIÓN : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)      c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)  
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar)            e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub total</b>					12	35
<b>Total</b>						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA  
VALORACIÓN CUALITATIVA  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

18.8  
Muy BUENO  
APLICAR

Lugar y Fecha: .....

Esther Rios  
Firma y Post firma del experto



DNI: 00006523

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : CASTILLO DE LIMA MARIA MICAELA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS.
- 1.6. DOCTORADO : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.7. MENCIÓN : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>Sub total</b>					12	35
<b>Total</b>						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18.8  
 VALORACIÓN CUALITATIVA : MUY BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICAR

Lugar y Fecha: .....

  
 .....  
 Firma y Post firma del experto  
 DNI: 21141321



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : RUIZ BARTHA CHERYL
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS.
- 1.6. DOCTORADO : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.7. MENCIÓN : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)      c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 16 a 18: (Válido, precisar)            e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub total</b>					8	40
<b>Total</b>						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 19.2  
 VALORACIÓN CUALITATIVA : EXCELENTE  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICAR

Lugar y Fecha: .....



Firma y Post firma del experto

DNI: 40424182



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : *Brayon Sondool, Rayon Brayon*
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : *Doctor*
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Nacional de Ucayali*
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022."
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS.
- 1.6. DOCTORADO : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.7. MENCIÓN : DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)      c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 16 a 18: (Válido, precisar)              e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub total</b>					<i>12</i>	<i>35</i>
<b>Total</b>						<i>47</i>

VALORACIÓN CUANTITATIVA : *13.8*

VALORACIÓN CUALITATIVA : *Muy Bueno*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : *Aplicar*

Lugar y Fecha: .....

Firma y Post firma del experto

DNI: *42805844*



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : VERDE VENTURO, JOSE  
 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR  
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL UCAYALI  
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022."  
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS.  
 1.6. DOCTORADO : DOCTOR EN ADMINISTRACION  
 1.7. MENCIÓN : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN  
 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA  
 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)  
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buena (13-15)	Muy Buena (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub total</b>					8	40
<b>Total</b>						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 19.2  
 VALORACIÓN CUALITATIVA : EXCELENTE  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICAR

Lugar y Fecha: .....

Firma y Post firma del experto

DNI: 22665393



#### ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

<b>NRO. ORD.</b>	<b>GRADO, NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	<b>CALIFICATIVO</b>
01	Dra. Perez Rios, Esther J.	18.8
02	Dr. Verde Venturo, Jose	19.2
03	Dr. Braga Sandoval, Roger B.	18.8
04	Dra. Ruiz Bartra, Cheryl	19.2
05	Dra. Castillo de Lima María M.	18.8
	Promedio del calificativo	18.96

**Interpretación:** El promedio obtenido del juicio de expertos fue de: **18.96**, lo que significa **alta validación**.

**ANEXO N° 05: DATA PROCESADA**

N°	DATOS PROCESADOS																															
	Estrés															Satisfacción Laboral																
	Factores del Ambiente Físico			Relaciones interpersonales en el trabajo			Factores Organizacionales			Factores extra-organizacionales			Contenidos y demandas del trabajo			Condiciones Físicas y/o materiales			Beneficios Laborales y/o remunerativos			Políticas Administrativas			Relaciones Sociales			Desarrollo Personal				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	2	1	2	3	2
2	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	3	3	1	1	
3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	
4	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	
5	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	
6	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	
7	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	3	3	
8	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	
9	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	
10	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	
11	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	1	
12	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	
13	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	
14	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	
15	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	3	
16	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	
17	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	
18	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	3	3	
19	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	
20	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	
21	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	
22	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	
23	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	
24	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	
25	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	
26	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	

## ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS**, de la Universidad Alas Peruanas. La meta de este estudio es: **Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar el nivel de relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral en la Universidad Alas Peruanas-filial Pucallpa, Perú 2022.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 50 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a **Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS**.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

## **ANEXO N°7: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO**

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores, en forma directa cuando transitaban por lugares cercanos a sus vivienda y trabajo, o se encontraban de descanso laboral, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

## ANEXO N° 08: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN JURADA DE TESIS

Yo, MAXIMO MARIO MATEO SOLIS, estudiante del Programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la Universidad Alas Peruanas con Código N° **2013204717**, identificado con **DNI: 20685905** con la Tesis titulada:

***“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-FILIAL PUCALLPA, PERÚ 2022”***

#### **Declaro bajo juramento que:**

- 1).- La tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

Yarinacocha, 14 de noviembre del 2022.

.....  
Mg. MAXIMO MARIO MATEO SOLIS

**DNI: 20685905**