

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**



**ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE UNA SEDE DE HOTELES EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

Br. Chávez Rodríguez, Cinthya Stefany

**ASESORA**

Mg. Reategui Sánchez, Lea

[https:// orcid.org/0000-0002-1274-8433](https://orcid.org/0000-0002-1274-8433)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Organizaciones y trabajo

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señora Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud:

Yo, Reategui Sánchez Lea con DNI N° 45419425 como asesora del trabajo de investigación titulado “ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA SEDE DE HOTELES EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023”, desarrollado por la egresada Chávez Rodríguez Cinthya Stefany con DNI 74208406 del Programa de Psicología; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias de la Salud. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

**Mg. Reategui Sánchez Lea**

**ASESORA**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dra. Anita Jeanette Campos Marquez

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de investigación

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria general

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por haberme acompañado y estar presente en cada momento de nuestra existencia de cada uno de nosotros, y sobre todo por darme la fortaleza necesaria en momentos que sentía declinar.

A mi preciado padre Juan Chavez, por todos los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y me han ayudado siempre a tomar un rumbo correcto de mi vida.

A mi madre Susana Rodriguez, por poner toda su fé y su confianza de ver este sueño hecho realidad.

A mis abuelas Felicita y Emelda, que siempre estuvieron conmigo regalándome sus sabios consejos para aplicarlos en mi día a día y ser unas guías para salir adelante.

**La autora.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por todo su amor y su bondad, por regalarme la inteligencia y la sabiduría y me permites sonreír ante mis logros.

A mi universidad católica de Trujillo Benedicto XVI, por haberme brindado las oportunidades necesarias, pero al mismo tiempo agradezco a todos los docentes que influenciaron en el ámbito de mi carrera.

**Agradezco de una manera muy especial a mi asesora de tesis Mg. Reategui Sánchez Lea**, por su buena vocación y orientación que me brindo para la realización de esta tesis, por su apoyo que me permitió aprender más de lo que se estudió en este proyecto.

Al Gerente Dr. Luis Arbaiza, por el permiso y las facilidades para aplicar mi instrumentó en su prestigiosa empresa.

**La autora.**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Cinthya Stefany Chávez Rodríguez con DNI 74208406, egresada del programa de estudios de pregrado, de Psicología de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA SEDE DE HOTELES EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023”, el cual consta de un total de 62 páginas, en las que se incluye 7 tablas y 0 figuras, más un total de 10 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

*La autora*



---

**Br. Cinthya Stefany Chávez Rodríguez**

**DNI: 74208406**

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCION.....	12
II. METODOLOGIA.....	30
2.1. Enfoque, tipo .....	30
2.2. Diseño de investigación.....	30
2.3. Población, muestra y muestreo .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos en investigación .....	32
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN.....	40

V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS.....	53
Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información .....	53
Anexo 2: Ficha técnica .....	56
Anexo 3: Operacionalización de variables .....	58
Anexo 4: Consentimiento informado .....	60
Anexo 5: Matriz de consistencia .....	61
Anexo 6: Informe de originalidad .....	62



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y satisfacción laboral.....</i>	34
<b>Tabla 2.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y significación de la tarea.....</i>	35
<b>Tabla 3.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y condiciones de trabajo.....</i>	36
<b>Tabla 4.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y reconocimiento personal y social.....</i>	37
<b>Tabla 5.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y beneficios económicos.....</i>	38
<b>Tabla 6.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y reconocimiento personal y social.....</i>	39
<b>Tabla 7.</b> <i>Correlación de Spearman entre estrés laboral y beneficios económicos.....</i>	40

N

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en Trujillo, 2023. El tipo de la investigación es descriptivo correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 40 colaboradores, se obtuvo una muestra censal; del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron cuestionario de estrés laboral y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se obtuvo como principales resultados en la prueba estadística Rho Spearman donde el p valor es 0.702 nos indica que las variables Estrés laboral y Satisfacción Laboral presentan una correlación positiva, con un valor de significancia de  $0,000 < 0.05$ , se concluye que: Existe una relación significativa y directa entre el Estrés y la Satisfacción laborales en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.

**Palabras clave:** Estrés, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between job stress and job satisfaction among employees of a hotel in Trujillo, 2023. The type of research is descriptive correlational and non-experimental, cross-sectional design. The specific population of the study consisted of 40 collaborators, a census sample was obtained; likewise, the instruments used were the job stress questionnaire and the SL-SPC job satisfaction scale. The main results were obtained in the Rho Spearman statistical test where the p value is 0.702 indicating that the variables Job Stress and Job Satisfaction have a positive correlation, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , it is concluded that: There is a significant and direct relationship between Job Stress and Job Satisfaction in the collaborators of a hotel headquarters in the city of Trujillo, 2023.

**Keywords:** Stress, job satisfaction.

## I. INTRODUCCION

El entorno laboral actual se caracteriza por desafíos constantes, presiones y demandas cada vez mayores, lo que ha llevado a un incremento significativo en los rangos de estrés entre los empleados. El estrés laboral, definido como la respuesta física y psicológica negativa a las exigencias laborales percibidas que sobrepasen la capacidad del individuo para hacerles frente, tiene el potencial de impactar significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores. La satisfacción laboral, a su vez, se asocia estrechamente con el bienestar y la productividad en el lugar de trabajo.

Según investigaciones recientes, el estrés laboral es una preocupación en el mundo laboral. Según Smith et al. (2018) el estrés en el trabajo se ha transformado en un importante problema de salud ocupacional en muchas industrias. Además, un estudio elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) reveló que el 82.4% de los trabajadores en toda América Latina experimentan altos niveles de estrés laboral. Estas cifras alarmantes destacan lo importante de comprender la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, por otro lado, es un constructo multidimensional que abarca la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Según Brown et al., (2019), la satisfacción laboral puede generar un efecto significativo en el rendimiento y la retención de los trabajadores. Además, un informe de Portafolio (2010) mostró que en EEUU solo el 45% de los empleados están comprometidos con su trabajo, destacando que este reporte muestra en los niveles de primera línea de las empresas. Estos datos resaltan la importancia de investigar los factores influyentes en la satisfacción y el estrés laboral que pueden afectarla.

De acuerdo con el informe de Jackson (2022) en Business Insider, sus hallazgos concluyeron que los empleados de todo el mundo experimentaron un mayor nivel de estrés en 2021. Además, el 44% admitió experimentar estrés laboral diario, superando el récord del año pasado del 43%. Las principales causas de estrés laboral identificadas en el informe fueron la carga de trabajo excesiva, la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, la presión para cumplir con los plazos y el temor a perder el empleo. Además, señala que el estrés laboral puede tener consecuencias negativas para la salud de los empleados, como problemas de sueño, ansiedad y depresión. También puede

afectar su productividad y rendimiento en el trabajo. También destaca la importancia de que los empleadores tomen medidas para abordar el estrés laboral y promover el bienestar de los empleados. Algunas de las recomendaciones incluyen fomentar un entorno laboral saludable, promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, proporcionar apoyo emocional y capacitación en manejo del estrés, y fomentar la comunicación abierta y transparente.

En resumen, el informe de Business Insider muestra que el estrés laboral sigue siendo un problema importante en todo el mundo, y es necesario que los empleadores tomen medidas para abordar este problema y promover el bienestar de los empleados.

Sin embargo, a pesar de la investigación previa sobre el tema, aún se requiere más evidencia empírica para obtener una mejor comprensión de las complejas interacciones entre la satisfacción y el estrés laboral en el contexto internacional (Chiang et al., 2018). Por lo tanto, la formulación del problema en este campo podría ser la siguiente:

El fenómeno del estrés en el ámbito laboral constituye un desafío que concierne a un amplio espectro de trabajadores en el contexto peruano, y ha sido asociado de manera significativa con la experiencia de insatisfacción laboral. Como tal, se ve como el resultado de una relación entre los requisitos del trabajo y la inspección que los trabajadores ejercen sobre ellos. El estrés laboral, o alto estrés, ocurre al ser las demandas laborales muy altas mientras que el control de la toma de decisiones es bajo. Asimismo, otras probables relaciones entre demanda y control son estrés bajo, proactiva y pasiva.

Según los hallazgos presentados por Info Capital Humano (2018), entre el sesenta y setenta por ciento de la población peruana de la fuerza laboral experimentan estrés. Los factores más prevalentes que contribuyen a esta enfermedad son los conflictos interpersonales y la falta de reciprocidad en el lugar de trabajo. Esta enfermedad no es de origen genético, sino que se correlaciona con la capacidad del individuo para afrontar las casuísticas adversas o conflictivas. Enfrentar circunstancias riesgosas o peligrosas puede ser beneficioso; no obstante, es importante considerar que la sobrecarga de estrés podría tener un efecto contrario en la salud.

Hay otras investigaciones recientes que han estudiado la preocupación de esta problemática en el sector hotelero. Por ejemplo, según Wang et al., 2020 que refiere que el estrés en la industria hotelera es una cuestión cada vez más relevante y debe ser

abordado para garantizar el bienestar de los empleados y clientes. Además, de acuerdo con lo publicado por Cartwright y Cooper (2012) reveló que los empleados en hoteles reportaron altos niveles de estrés laboral. Estas cifras subrayan la necesidad de comprender la correlación del estrés y satisfacción laboral en el ambiente hotelero.

La satisfacción laboral en la industria hotelera es esencial para el rendimiento y la retención del talento. Según el informe de la American Hotel and Lodging Association (AH&LA, 2019), la satisfacción laboral de los empleados en hoteles está directamente relacionada con la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de los huéspedes. Además, datos de un estudio realizado por Alarcón et al., 2023 indican que los empleados del sector hotelero se sienten satisfechos con su trabajo en su mayoría en los hoteles de alto nivel de estrellas. Estos hallazgos resaltan que se requiere investigar los factores que intervienen en la satisfacción laboral y cómo el estrés laboral puede afectarla en el contexto hotelero.

En esta investigación, se exploró la situación problemática previa del sector hotelero, específicamente de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo. Por lo que se ha considerado necesario formular el problema: ¿Cuál es la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el trabajo de los empleados en una sede hotelera de la ciudad de Trujillo en el año 2023? Asimismo dada la relevancia de la investigación es que se plantean adicionalmente cuestiones específicas: i) ¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la dimensión de significación de la tarea entre los empleados ? ii) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores ? iii) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión de reconocimiento personal y social entre los empleados ? iv) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos entre los empleados ?

El presente estudio en el sector hotelero se justifica en términos teóricos, metodológicos, prácticos y sociales. A nivel teórico, esta investigación contribuirá a ampliar el conocimiento existente sobre el estrés laboral y su impacto en la satisfacción laboral en el contexto específico de la industria hotelera. Se revisarán y analizarán teorías, modelos y estudios previos asociados con el estrés laboral, la satisfacción laboral y sus factores determinantes, permitiendo una mejor comprensión de estas variables en el ámbito hotelero.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se basará en la recopilación y análisis de datos cuantitativos mediante encuestas y estadísticos. Se emplearán instrumentos validados y confiables para medir el estrés laboral, la satisfacción en el trabajo y otros factores relevantes en el entorno hotelero. La aplicación de un enfoque metodológico riguroso permitió obtener resultados sólidos y confiables para respaldar las conclusiones del estudio.

La importancia práctica de este estudio radica en su potencial para proporcionar recomendaciones y herramientas prácticas a los hoteles y a los profesionales del sector. Al comprender mejor los factores que contribuyen al estrés y a la satisfacción laboral en el ámbito hotelero, se podrán desarrollar estrategias y políticas más efectivas para la gestión del estrés y la mejora en el bienestar de los empleados. Esto, a su vez, puede tener un efecto positivo en la calidad del servicio ofrecido, la retención del talento y la satisfacción de los huéspedes.

En términos sociales, esta investigación busca contribuir al bienestar de los empleados del sector hotelero. Un problema cada vez más relevante en la sociedad actual es el estrés laboral, y la industria hotelera no es una excepción. Al abordar el estrés laboral y fomentar la satisfacción laboral, esta investigación podría ayudar en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y fomentar un entorno de trabajo más saludable y equilibrado. Además, al enfocarse en la satisfacción laboral, se busca promover un espacio de trabajo más positivo y motivador, lo que genera un efecto significativo en la calidad del servicio y la experiencia de los huéspedes.

En resumen, esta investigación contribuirá a expandir el conocimiento teórico, proporcionará herramientas prácticas para la gestión del estrés y la mejora en la satisfacción laboral.

Así mismo para poder desarrollar el estudio fue necesario plantearse el objetivo general siguiente: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre los empleados de una sucursal hotelera ubicada en Trujillo 2023. Además se esbozaron los objetivos específicos siguientes: i) Identificar la relación entre el estrés laboral y la dimensión de la significación de la actividad entre los empleados ; ii) Identificar la relación entre el estrés laboral y la dimensión de condiciones de trabajo entre los trabajadores ; iii) Identificar la relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social entre los empleados; iv) Establecer la relación entre

el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos entre los empleados de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo en el año 2023.

Así, se infiere la existencia de una correlación significativa. En consecuencia, las hipótesis específicas son las siguientes: a) existe una relación significativa y directa entre el estrés laboral y la significación de la dimensión tarea entre los colaboradores de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023; b) existe una relación significativa y directa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023; c) existe una relación significativa y directa entre el estrés laboral y la dimensión de reconocimiento personal y social entre los trabajadores de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023; d) existe una relación significativa y directa entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos entre los empleados de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023.

Según los siguientes investigadores en el ámbito internacional:

Arifin et al. (2019), realizó un artículo de investigación sobre en las empresas mineras de Kalimantan con el propósito de analizar la influencia del compromiso de los empleados sobre la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral. Los resultados, derivados de una muestra de 138 empleados seleccionados al azar, indican que la absorción total juega un papel mediador en esta asociación. La investigación enfatiza la importancia de promover la expresión de la satisfacción laboral, optimizar las condiciones de los trabajadores y ofrecer capacitación para impulsar tanto el compromiso de los empleados como el desempeño laboral.

Estos aspectos son primordiales para crear un espacio laboral con características positivas y productivas. La expresión de la satisfacción laboral permite a los empleados sentirse valorados y reconocidos por su trabajo, lo cual aumenta su motivación y compromiso. Esto se logra mediante la comunicación abierta y transparente, donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sentirse escuchados (Robbins y Judge, 2016).

Además, es importante optimizar las condiciones de los empleados, como el salario, los beneficios y las oportunidades de crecimiento profesional. Esto no solo aumenta la



satisfacción laboral, sino que también fomenta el sentimiento de estabilidad y seguridad en el trabajo.

La capacitación es otro factor clave para impulsar tanto el compromiso como el desempeño laboral. Al brindar a los empleados las herramientas y habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente, aumenta su confianza y motivación. Esto se traduce en una mayor productividad y resultados positivos para la organización (Tharenou et al., 2007). En resumen, promover la expresión de la satisfacción laboral, optimizar las condiciones de los trabajadores y ofrecer capacitación son aspectos esenciales para impulsar el compromiso y el desempeño laboral. Estas prácticas contribuyen a crear un espacio laboral positivo y productivo, beneficiando a todos los colaboradores y a la organización misma.

En su estudio, Karavasilis (2020) investigó la satisfacción laboral, el compromiso laboral, el agotamiento y el comportamiento innovador de los docentes en Grecia. La muestra se conformó por 324 docentes de primaria y secundaria. Los hallazgos indicaron que, ante bajos niveles de agotamiento y altos niveles de compromiso laboral en estudios anteriores, en las últimas décadas aplicando factores ambientales y socioeconómicos favorables esto se encuentra directamente relacionado. De hecho, se descubrió que la promoción de la innovación por parte de líderes y colegas se correlacionó significativamente con un mayor comportamiento innovador entre los docentes. El estudio subraya cuán importante es la innovación en el sector educativo y la formación de educadores.

Kurniawaty et al. (2019) realizó un estudio para examinar los factores que afectan las intenciones de rotación de empleados en Bank Mandiri. La investigación reveló que el ambiente laboral ejerce una influencia favorable sobre el nivel de satisfacción laboral, en contraposición al efecto perjudicial de la tensión laboral. Además, se observó que mejorar el ambiente de trabajo y minimizar el estrés pueden servir como estrategias efectivas para mitigar la intención de rotación dentro de la organización.

Soelton et al. (2021) realizó un estudio que exploró la correlación entre la inseguridad y el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia y el agotamiento emocional entre los empleados de PT. Granada Audio Indonesia. El estudio se realizó bajo una metodología cuantitativa con un tamaño de muestra de 40 empleados de la empresa. Los resultados muestran que la inseguridad laboral, el estrés relacionado con el trabajo

y los conflictos entre el trabajo y la familia tuvieron un efecto significativo en el agotamiento emocional de los trabajadores. Se recomienda que la compañía adopte medidas para mitigar estos factores y promueva políticas de acuerdo a la vida laboral y familiar para la mejora de la satisfacción de los trabajadores y reducir el cansancio emocional dentro de esta muestra específica.

Liu et al. (2019) hicieron un estudio acerca de la satisfacción laboral, el estrés relacionado con el trabajo y las intenciones de rotación dentro del sector de la salud rural en China. El 29,1% de los miembros del personal manifestaron su intención de dimitir del trabajo. Se encontró que factores como la edad, el salario, el centro médico y la satisfacción laboral presenta un impacto relevante en la probabilidad de cambio del personal. La mejora de la satisfacción laboral, junto con mejores condiciones de trabajo e incentivos, produjo una menor probabilidad de desgaste de los empleados de la organización. Este estudio aborda el tema de la rotación de personal en los servicios de salud rurales a nivel mundial.

Irawanto et al. (2021) elaboró un estudio para examinar la satisfacción laboral en Indonesia en plena pandemia de COVID-19. El estudio se basó en evaluar el equilibrio entre la vida laboral y personal, mismamente los niveles de estrés relacionados con el trabajo. Una muestra de 472 trabajadores indonesios que se encontraban desempeñando sus labores en modalidad de teletrabajo fue sometida a un proceso de encuesta. Los hallazgos han indicado que la satisfacción laboral se vio afectada por el teletrabajo. Es aconsejable prestar atención a estos factores a fin de asegurar la satisfacción y la eficiencia laboral de los empleados que trabajan en modalidad remota.

Yang et al. (2021) realizó un estudio para investigar la correlación entre el estrés relacionado con el trabajo, la satisfacción y el desempeño laboral en las industrias tradicionales y de alta tecnología de Taiwán. La correlación entre el estrés asociado con el trabajo y el desempeño fue negativa en ambas industrias. En la industria tradicional, hubo una relación positiva relevante entre la satisfacción laboral y el rendimiento, mientras que, en la industria de alta tecnología, tal relación no se observó. El estudio subraya las disparidades entre las industrias y aboga por un marco de evaluación personalizado para cada una, para mejorar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

Mera (2021) realizó una investigación sobre estrés laboral en profesores de la Escuela Básica La Providencia, durante el curso 2019 - 2020. En un porcentaje del 61,29%, se reportó que los instructores, particularmente aquellos de género femenino, experimentaron niveles significativos de estrés laboral que ejercieron un efecto adverso sobre su salud neurológica y metabólica. Los factores estresantes identificados incluyeron la tecnología, la influencia del liderazgo y la estructura organizativa. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fomentar la seguridad y la salud de los docentes en la institución.

En un estudio reciente realizado por Mosquera (2021), se realizó un examen para analizar los niveles de tensión y satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Gobierno Municipal del distrito de Esmeraldas. Un total de 20 empleados fueron sujetos a encuesta, en la cual se identificó que los factores principales que originan estrés en el lugar de trabajo son el apoyo grupal, la inexistencia de cohesión, el espacio organizacional, la tecnología y el clima laboral. A pesar de que el 30% de las personas presentaban trastornos psicológicos, se informó que la satisfacción laboral general era alta, aunque con ciertas áreas de insatisfacción. Se sugiere el abordaje de los desórdenes psicológicos detectados.

Anco et al. 2023 realizó un estudio para explorar los niveles de estrés y satisfacción laboral entre 57 docentes – administradores que trabajan en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yunguyo. Los hallazgos demostraron una relación significativa y sobria entre el estrés y la satisfacción laboral. Esto implica que un alto nivel de estrés se asocia con bajos niveles de satisfacción laboral. Los hallazgos obtenidos ponen en relieve la relevancia de abordar el estrés como estrategia mejorar la calidad de vida del docente en su espacio laboral.

En el ámbito nacional, los siguientes estudiosos han afirmado:

Investigación realizada por Ángeles (2019) exploraron la asociación entre el estrés y satisfacción laboral en el Centro de Atención Residencial Renacer. El estudio realizado en 68 empleados indicó bajos niveles de estrés asociado con el trabajo y satisfacción laboral. Adicionalmente, se identificó una relación inversa entre los niveles de tensión y la percepción de satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren la importancia de la reducción del estrés para aumentar la satisfacción de los residentes y mejorar la calidad de la atención.

En Chimbote, la investigación elaborada por González (2020), se analizó la relación entre estrés, clima y satisfacción laboral en catedráticos de universidades privadas. Según una muestra de 300 educadores, se halló que existe una correlación directa entre el estrés asociado con el trabajo y la satisfacción profesional entre estos individuos.

El estudio de Alcántara (2021) exploró la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral entre los empleados del Call Center de Mapfre en Miraflores. El estudio realizado en 2019 con 115 participantes no arrojó suficiente evidencia estadística para establecer una correlación entre el estrés relacionado con el trabajo y la satisfacción laboral. Estos resultados pueden tener implicaciones importantes para la gestión del estrés y la satisfacción laboral en el Call Center de Mapfre en Miraflores y otras organizaciones similares. Es posible que se requieran medidas para disminuir el estrés asociado con la actividad laboral y mejorar la satisfacción laboral de los empleados con el fin de promover su bienestar general.

El estudio de Chang y Quevedo (2022) examinó la correlación entre el estrés relacionado con el trabajo y la satisfacción de los empleados en una organización de transporte con sede en Lima 2021. La muestra fue de 70 conductores, ubicados en el distrito de Ate. Se empleó un enfoque de investigación básica, utilizando un diseño transversal y correlacional no experimental. Los datos se recopilaron mediante la Escala de Estrés Laboral de la OMS-OIT, que consta de 25 ítems, y la Escala de Satisfacción Laboral ST-NP actualizada a 2021 que consta de 27 ítems. Los resultados indicaron una baja correlación de Pearson negativa de 0,25.

Durante la discusión del sector regional, se mencionó lo siguiente:

Morales (2021) realizó un estudio que examina la relación existente entre el estrés y la satisfacción en el trabajo en los empleados de una empresa pública de Piura. El estudio empleó una metodología descriptiva correlacional, utilizando un diseño transversal no experimental. La muestra tuvo a cien empleados seleccionados por medio de un método de muestreo no probabilístico basado en el juicio del investigador. Fueron empleados cuestionarios para recolectar los datos. Como resultante se muestra una relación positiva entre el estrés y la satisfacción laboral, con niveles medios de estrés y niveles insatisfactorios de satisfacción laboral. Es recomendable implementar actividades de relajación y promover una cultura organizacional positiva.

En cuanto a los fundamentos científicos y teóricos de las variables, es importante precisar que el estrés es un fenómeno dinámico en el que un individuo se enfrenta a una situación que puede ser tanto una oportunidad como una restricción o exigencia. En este escenario, el resultado resulta incierto, pero de particular importancia para el individuo (Lazarus & Folkman, 1984).

El estrés viene a ser la respuesta a nivel fisiológico y psicológico que provee el organismo al darse escenarios que se perciben como amenazante o desafiante. Esta respuesta puede activarse tanto frente a situaciones positivas como negativas, ya que implica una adaptación y movilización de recursos para hacer frente a la demanda. Cuando una persona se encuentra bajo estrés, su cuerpo genera hormonas como el denominado cortisol y la adrenalina, que provocan cambios fisiológicos como aumento del ritmo cardíaco, tensión muscular y respiración acelerada. A nivel psicológico, el estrés puede manifestarse como pensamientos negativos, dificultades para concentrarse e irritabilidad (Sapolsky, 2004).

El estrés puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Por un lado, puede ser una fuente de motivación y permitir un mayor rendimiento en situaciones de presión. Sin embargo, el estrés crónico y no gestionado adecuadamente es probable que pueda llevar a complicaciones de salud a nivel físico y psicológico, como enfermedades cardiovasculares, depresión y ansiedad (Selye, 1974).

Es importante aprender a manejar el estrés de manera adecuada, ya que puede afectar nuestra calidad de vida y bienestar. Para ello, es recomendable identificar las situaciones o factores desencadenantes del estrés, así como desarrollar estrategias de afrontamiento efectivas, como la práctica de ejercicio, técnicas de relajación, establecimiento de límites y búsqueda de apoyo social. En resumen, el estrés es un fenómeno dinámico en el que el individuo se enfrenta a situaciones que pueden representar tanto una oportunidad como una restricción. Su manejo adecuado es fundamental para impedir que se transforme en un grave problema de salud y bienestar (Lazarus y Folkman, 1984).

La carga de trabajo en el ámbito laboral puede generar una condición de estrés que impacta significativamente en el equilibrio emocional y cognitivo del individuo. En escenarios de alta exigencia, el estrés laboral podría generar confusión en cuanto a las responsabilidades asignadas, excesiva carga laboral, contradicciones en las funciones

designadas y apremio temporal en el teletrabajo, situaciones que se traducirían en una disminución en el nivel de satisfacción dentro del campo laboral. (Kim et al., 2019).

El estrés laboral representa una variable crítica y fundamental que impacta negativamente la satisfacción en el trabajo, generando un efecto relevante y prioritario sobre la misma, el cual es punto de estudio para la solución de diversos casos ya observados en diversos espacios de trabajo. (Hsu et al., 2019)

Morales (2021) evaluó el estrés laboral a través de indicadores como el agotamiento emocional, la desensibilización y la falta de realización profesional de los trabajadores.

Las teorías complementarias que rodean al estrés incluyen aquellas basadas en la respuesta al estrés: se centra en la respuesta a nivel fisiológico y psicológico del cuerpo ante situaciones estresantes. Según esta perspectiva, el estrés se caracteriza por una diversidad de cambios fisiológicos, emocionales y cognitivos que se activan en contestación a una situación estresante. (Selye, 1956); las teorías basadas en estímulos: sostiene que el estrés es causado por estímulos o eventos estresantes externos que provocan una respuesta de estrés en el individuo. (Lazarus & Folkman, 1984); y la teoría interaccional: combina elementos de la teoría basada en estímulos con un enfoque en la evaluación cognitiva del individuo.

De acuerdo con la teoría del Síndrome de Adaptación General propuesta por Selye, el estrés se desencadena por una interrupción en el equilibrio homeostático del cuerpo debido a un agente interno o externo, y el cuerpo responde con un conjunto único de reacciones fisiológicas destinadas a restaurar dicho equilibrio. La teoría basada en estímulos distingue dos tipos principales de factores estresantes: de naturaleza psicosocial y biológica. Finalmente, la teoría interaccional, postulada por Lazarus, sostiene que el estrés es un proceso interactivo, una relación específica entre el individuo y las situaciones, que ocurre al momento que el individuo aprecia que los requerimientos suponen una carga excesiva para sus recursos de afrontamiento y ponen en riesgo su bienestar (Sánchez, 2010).

De acuerdo con la afirmación de Félix (2018), se destacan las siguientes teorías del estrés en el lugar de trabajo; La de Lazarus y Folkman, que postula que el estrés es una respuesta a la evaluación cognitiva de una situación. Esto implica que el estrés no es causado por la situación en sí, sino por nuestra percepción de ella. La Teoría del Estrés de Selye implica que el organismo presenta una respuesta fisiológica no específica

ante cualquier tipo de estímulo que lo desafíe, y que dicha respuesta se divide en 3 fases: alarma, resistencia y agotamiento. Según la teoría del estrés desarrollada por Holmes y Rahe, la respuesta al estrés es una función de los cambios dados dentro de la vida de un individuo, ya sean estos cambios considerados como positivos o negativos desde la perspectiva individual.

A continuación, profundizaremos en la satisfacción laboral. Según la definición de Meliá y Peiró (1990), esta se puede caracterizar como la actitud general de un individuo hacia su trabajo, expresada a través de sentimientos positivos o negativos hacia diversos aspectos como el sueldo, las condiciones de trabajo, la oportunidad de crecimiento y desarrollo, las relaciones laborales y otros factores.

Lund (2003) ha caracterizado y evaluado la satisfacción laboral como un constructo multifacético y global con numerosas dimensiones.

También se conoce como la correlación percibida entre las preferencias laborales y las percepciones laborales. (Schein, 1970). Schein propuso el concepto de correlación percibida entre las preferencias laborales y las percepciones laborales. Esta correlación se refiere a cómo las preferencias individuales en el trabajo influyen en la percepción que tiene la persona sobre su trabajo. Según Bloqueo, las preferencias laborales son las preferencias y valores que tiene una persona en relación al trabajo, como por ejemplo si prefiere trabajar en equipo o de manera individual, si valora más el salario o el ambiente laboral, entre otros aspectos. Por otro lado, las percepciones laborales se refieren a la forma en que la persona percibe e interpreta su trabajo, incluyendo su nivel de satisfacción, compromiso, motivación, entre otros aspectos.

La correlación percibida se refiere a cómo las preferencias laborales influyen en la percepción que tiene el individuo sobre su trabajo. Por ejemplo, si una persona valora mucho el trabajo en equipo y tiene la oportunidad de trabajar en un ambiente colaborativo, es probable que perciba su trabajo de manera más positiva y se sienta más satisfecha y comprometida. Por el contrario, si una persona valora más el trabajo individual y se encuentra en un equipo muy dependiente de la cooperación, es probable que perciba su trabajo de manera negativa y se sienta menos satisfecha (Kristof-Brown et al.,2005).

En resumen, la correlación percibida entre las preferencias laborales y las percepciones laborales se refiere a cómo las preferencias individuales en el trabajo influyen en la forma en que la persona percibe y experimenta su trabajo.

Para la selección de las dimensiones, nos hemos basado en el marco presentado por Morales (2021), que describe cuatro grandes dimensiones: reconocimiento personal y social: se refiere a sentirse valorado y apreciado en el trabajo, tanto a nivel personal como social (Judge y Church, 2003); significado de la tarea: se relaciona con la percepción de que el trabajo que se realiza tiene un propósito significativo y aporta un sentido de realización personal (Hackman, 1980); condiciones de trabajo: se centra en los aspectos físicos y ambientales del entorno laboral.

Incluye factores como la seguridad laboral, la comodidad física, la disponibilidad de recursos (Warr, 2007); y, por último, beneficios económicos: se refiere a la compensación económica que se recibe por el trabajo realizado, incluyendo el salario, los beneficios y las oportunidades de crecimiento económico. (Judge, et. al, 2010).

Bonillo y Nieto (2002) introdujeron tres modelos teóricos de satisfacción laboral encontrados en la literatura, tales como el modelo de contenido: el mismo que se centra en identificar los factores o elementos específicos que influyen en la satisfacción de los colaboradores en el trabajo; el modelo de proceso: se centra en cómo se forma y cambia la satisfacción laboral a lo largo del tiempo, este enfoque teórico se basa en la premisa de que en la satisfacción laboral intervienen diferentes factores y variables; y el modelo situacional: se enfoca en las situaciones específicas en las que se encuentra un empleado y cómo esos factores situacionales influyen en su satisfacción en el trabajo, donde reconoce las diferentes fuentes de satisfacción laboral dependiendo de su entorno laboral y las circunstancias en las que se encuentren.

El estrés viene a ser una respuesta física, mental y psicológica del cuerpo a las demandas y presiones del entorno, y puede resultar en un estado de desequilibrio temporal o crónico (American Psychological Association [APA], 2020). Se refiere a la respuesta del cuerpo a los requerimientos laborales excedente a la capacidad de manejo de una persona, lo que puede afectar el bienestar general (Leka et al., 2003).

Manifestaciones del estrés laboral: Los síntomas físicos, reflejan la tensión y la carga que experimenta el cuerpo debido a la presión laboral. A continuación, se listan algunos de los síntomas físicos comunes relacionados con el estrés laboral pueden



incluir: dolores de cabeza, fatiga, dolores musculares, problemas de estómago y aumento o pérdida de peso (Quick et al., 2017).

Los síntomas cognitivos e intelectuales: algunos de los síntomas comunes relacionados altamente con el nivel de estrés laboral pueden incluir dificultades de concentración, olvido, dificultades para tomar decisiones y disminución del rendimiento laboral (Avey et. al, 2009).

Los síntomas emocionales, a continuación, se listan algunos de los síntomas emocionales comunes relacionados altamente con el nivel de estrés laboral: ansiedad, depresión, irritabilidad, y sentimientos de estar abrumado (Avey et al., 2009).

Al ver la propiedad psicológica como un recurso positivo para impactar el desempeño humano en las organizaciones, el presente estudio investigó los componentes de una visión ampliada de la propiedad psicológica. Los análisis factoriales confirmatorios sobre una medida propuesta de propiedad psicológica proporcionaron apoyo para un aspecto de propiedad psicológica orientado positivamente y "centrado en la promoción" que consta de cuatro dimensiones: autoeficacia, responsabilidad, sentido de pertenencia e identidad propia. (Avey et al., 2009).

Los síntomas conductuales pueden influir en los comportamientos y acciones de una persona. A continuación, se listan algunos de los síntomas comunes relacionados altamente con el nivel de estrés laboral: cambios en los hábitos de sueño y alimentación, insomnio, aislamiento social y aumento del consumo de alcohol o drogas (Quick et al., 2017). Es importante tener en cuenta que los síntomas conductuales del estrés laboral pueden variar en cada individuo y que no todos experimentarán los mismos síntomas.

Los tipos de estrés laboral pueden clasificarse en estrés agudo (es de corta duración y generalmente se produce en respuesta a una situación estresante específica. Puede ser desencadenado por eventos repentinos, como un conflicto interpersonal, una fecha límite de trabajo o un incidente estresante), estrés crónico (es una forma de estrés prolongado que puede persistir durante semanas, meses o incluso años. Se caracteriza por la exposición continua a situaciones estresantes, como problemas laborales persistentes, dificultades financieras o conflictos interpersonales prolongados), y estrés traumático (se produce como resultado de un evento traumático o impactante,

como un accidente grave, una experiencia de violencia o un desastre natural) (APA, 2020).

Causas de estrés laboral, Los estresores individuales pueden incluir el perfeccionismo, la inseguridad laboral, y el equilibrio entre trabajo y vida personal (Kahn y Byosiere, 1992).

El estrés organizacional se ha definido como una problemática en rápida expansión ya que se caracteriza por discrepancias sobre los términos y las diferentes definiciones, pero con un acuerdo básico acerca de la variable de interés y sus diversas relaciones. Estas relaciones conforman una serie de hipótesis, comenzando con los precedentes organizacionales del estrés y después identificando los factores de estrés de los que surgen, las percepciones y valoraciones de los individuos sobre esos factores estresantes, las respuestas evocadas a corto plazo y los efectos a largo plazo de la exposición. A la larga, en cada decisión de esta serie causal, se validan las diferencias individuales y el papel moderador de las relaciones interpersonales.

A continuación, se comparan modelos teóricos que han sido influyentes en la investigación del estrés y que contienen los resultados empíricos desde 1976:

Algunos modelos teóricos de estrés: Marco de Elliott y Eisdorfer de interacción individuo-ambiente, Paradigma de McGrath de análisis del ciclo de estrés, Diagrama de proceso de estrés de la teoría de Lazarus, Paradigma general del proceso; Modelo de estrés de Dohrenwend extendido para incluir antecedentes de eventos vitales estresantes, Modelo de Evancevich y Matteson para la investigación del estrés organizacional, modelo de Schuler, Jick y Payne y Beehr y Franz, modelo de prevención del estrés laboral de Levi y modelo de estrés, salud y satisfacción laboral de Frankenhaeuser, modelo ISR.

Los estresores extra-organizacionales pueden incluir factores económicos, familiares y sociales que afectan al individuo en su entorno laboral (Edwards & Rothbard, 2000).

La investigación de Edwards y Rothbard (2000), sobre el trabajo y la familia enfatiza la importancia de los mecanismos que vinculan el trabajo y la familia. Sin embargo, estos mecanismos normalmente se describen en términos metafóricos que no se adaptan bien a una investigación rigurosa. En este artículo traducimos los

mecanismos de vinculación trabajo-familia en relaciones causales entre los constructos trabajo y familia. Para cada relación explicamos su signo y estructura causal y cómo está influenciada por la intención personal. Mostramos cómo estos mecanismos de vinculación re-especificados constituyen bloques de construcción teóricos para desarrollar modelos integrales de la interfaz trabajo-familia.

Los estresores organizativos pueden incluir altas demandas laborales, bajos niveles de apoyo social en el trabajo, falta de control sobre el trabajo y conflictos con compañeros o superiores (Karasek y Theorell, 1990).

Consecuencias del estrés laboral como físicas pueden incluir enfermedades cardíacas, hipertensión y trastornos del sueño Boschman et al. (2013). Está es la conclusión extraída de su trabajo de investigación, ya que se evaluó el ambiente de trabajo psicosocial, la prevalencia de problemas de salud mental y la asociación entre albañiles y supervisores de obra. Se seleccionó un total de 1500 albañiles y supervisores para este estudio transversal. Las características psicosociales del trabajo se midieron utilizando el cuestionario de evaluación y experiencia laboral holandés y se compararon con la población laboral holandesa general. El impacto en la salud mental se evaluó mediante escalas para evaluar la fatiga laboral, la necesidad de recuperarse después de salir del trabajo, los síntomas de ansiedad, la depresión y el trastorno de estrés postraumático.

La prevalencia de los efectos de salud mental auto informados entre albañiles y supervisores, respectivamente, fue la siguiente: alta necesidad de recuperarse luego de la actividad laboral (14 %; 25 %), inquietud (5 %, 7 %), depresión (18 %, 20 %) y trastorno de estrés postraumático (11%, 7%). Entre ambas ocupaciones, la alta rapidez y sobrecarga de trabajo se asociaron con síntomas de depresión. Además, entre los supervisores de construcción, la baja intervención al momento de tomar decisiones y el bajo apoyo social del supervisor directo se asociaron con síntomas de depresión. Los hallazgos de la presente investigación revelan factores de riesgo psicosocial para los trabajadores involucrados. Las consecuencias conductuales pueden incluir disminución del rendimiento y productividad, aumento del absentismo y rotación de personal (APA, 2020).

Las consecuencias cognitivas pueden incluir disminución de la capacidad para concentrarse y toma de decisiones efectivas (Avey et al., 2009).

Las consecuencias sociales pueden incluir deterioro de las relaciones en el hogar y en el trabajo (Frone et al., 2011). Y esto nos muestra en su investigación transversal que proporciona evidencia consistente de que el conflicto entre el trabajo y la familia se asocia positivamente con una serie de resultados adversos relacionados con la salud. Los autores amplían la investigación anterior al examinar las relaciones longitudinales de trabajo - familia y familia - conflicto laboral al autoinforme sintomatología y resultados objetivos de salud cardiovascular. Los datos de la encuesta se obtuvieron de una muestra comunitaria aleatoria de 267 padres empleados durante 1989 (línea de base) y 1993 (seguimiento). Los análisis de mínimos cuadrados ordinarios y de regresión logística revelaron que el conflicto familia - trabajo estaba relacionado longitudinalmente con niveles elevados de depresión y mala salud física, y con la incidencia de hipertensión.

Las consecuencias para la empresa pueden incluir disminución en la capacidad productiva, aumento de los costos de atención de salud y pérdida de talento (APA, 2020).

Satisfacción se refiere al sentimiento de contento y cumplimiento que una persona experimenta cuando sus necesidades, deseos y expectativas son cumplidos (Robbins y Coulter, 2017). También al grado de contento que un empleado siente hacia su trabajo, y es influenciada por factores como el ambiente de trabajo, las relaciones con los compañeros y superiores, el salario y las oportunidades de crecimiento (Judge y Kammeyer-Mueller, 2012).

Las teorías de satisfacción laboral incluyen la de la disonancia cognitiva, la de la expectativa, y la de la equidad (Robbins y Coulter, 2017).

Las fuentes de satisfacción en el trabajo pueden incluir el reconocimiento, la remuneración, las condiciones de trabajo, las oportunidades de crecimiento y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal como consecuencias y actitudes vinculadas con la satisfacción laboral pueden incluir mayor productividad, menor rotación de personal, mejor salud mental y física, y mejores relaciones en el trabajo (Judge et al., 2010).

Algunas definiciones de términos básicos relacionados a este estudio son:

Estrés laboral. Es una respuesta física y psicológica negativa que ocurre al momento que las demandas laborales exceden la capacidad del trabajador para controlarlas (Leka et al.,2008). Así mismo según Beehr y Newman (1978), se refiere a la experiencia subjetiva de tensión que ocurre en situaciones en las que las demandas del trabajo son percibidas como excediendo o desbordando los recursos y capacidades del individuo. Para Lazarus y Folkman (1984), es una relación particular entre el trabajador y el entorno laboral desbordante de sus recursos y que amenaza su bienestar.

Satisfacción laboral. Se refiere al grado en que los empleados experimentan sentimientos positivos o placenteros respecto a su trabajo, incluyendo aspectos como el contenido del trabajo, las relaciones laborales y las recompensas percibidas (Judge, et al., 2001). Según Locke (1976), es un estado emocional positivo que hace el individuo de su trabajo o de algún aspecto relacionado con el mismo. Además, complementan Smith et al. (2018) que este estado emocional resulta de la comparación de las recompensas recibidas en el trabajo en relación con las expectativas individuales.

Capital intelectual renovable: Las aptitudes, destrezas y capacidades del personal. El recurso humano, al igual que el recurso estructural, es propiedad de sus dueños, y no de los empleadores.

Empatía: Compromiso en un mundo externo que a menudo está impulsado por las emociones. Según Zepeda (1999), es la capacidad de comprender las emociones de otro individuo.

Organización: El proceso y el resultado de organizar y arreglar de manera sistemática. La disposición anatómica de los organismos vivos, se refiere a la organización y arquitectura estructural del cuerpo, ya sea de seres animales o vegetales (Zepeda,1999).

Remuneración del personal. Es importante que los trabajadores y la empresa cuenten con una remuneración adecuada y garantizada, tal como lo señala (Chiavenato, 2019).

Sentimiento. Emoción inteligible (Zepeda,1999)

Vitalidad. Calidad de vida. Según Zepeda (1999), la filosofía de Schutz se caracteriza por la noción de estar plenamente comprometido con la propia vida.

## II. METODOLOGIA

### 2.1. Enfoque, tipo

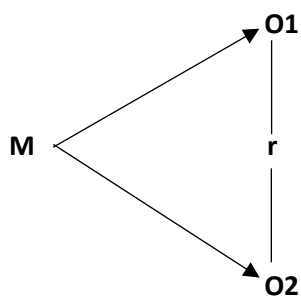
El enfoque fue cuantitativo debido a la metodología empleada, nivel de profundidad básica; la cual es un grupo de procedimientos organizados de manera secuencial la cual comprobaba ciertas suposiciones. Se realizó a través de preguntas que son derivadas de la hipótesis que posteriormente determinarán las variables las cuales serán medidas en un contexto específico (Mendoza y Hernández, 2018).

El tipo es básica, denominada pura, no responde a ningún problema, sino que sirve de marco teórico para los tipos de estudio posteriores. Puede plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o correlacionales (Arias, 2019).

### 2.2. Diseño de investigación

Se manejará un diseño no experimental y de corte transversal, pues el instrumento solo será utilizado en un solo momento por los colaboradores del Hotel en Trujillo. Es no experimental pues no hubo manipulación de las variables y solo se observa y analiza el fenómeno (Zacarías y Supo, 2020).

Modelo de Investigación Tipo Descriptivo-Correlacional



Donde:

M: empleados

O<sub>1</sub>: variable 1 Estres laboral

O<sub>2</sub>: variable 2 Satisfacción laboral

r: relación existente entre las dos variables.

### **2.3.Población, muestra y muestreo**

Población, vendría a ser el conjunto de elementos con afinidades de las que se extrae información significativa, que son empleadas para la generación de conclusiones de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Para Nolzco et al. (2021) es el conjunto de un todo que participan dentro de la investigación y que cumplen características semejantes entre cada uno de sus participantes Para nuestra investigación la población está conformada por cuarenta colaboradores que actualmente laboran en el hotel.

En consecuencia, la población a examinar se define como una población-muestra, ya que es simultáneamente el universo. Debido al tamaño limitado de la población, se utilizó la población completa.

### **2.4.Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

La metodología de este estudio es una encuesta, que nos proporcionará datos pertinentes para las conclusiones y recomendaciones (Huamanchumo y Rodríguez, 2022).

Según Zacarías y Supo (2020) el instrumento es el soporte que se dispone para cumplir con la finalidad de la investigación, que es el aspecto más esencial de la obtención de información por medio de un cuestionario, o una guía de preguntas, etc. El instrumento de este estudio fueron dos cuestionarios tanto para el estrés laboral como para la satisfacción laboral, con 20 ítems y 27 ítems sucesivamente en escala de Likert, para que los encuestados tengan mayor oportunidad de responder de acuerdo con sus experiencias reales y los datos sean más precisos. El instrumento fue adaptado por los investigadores, y para su fiabilidad se realizará un procedimiento estadístico con SPSS en el que se determinará la puntuación con el Alfa de Cronbach y deberá ser superior a 0,7 para ser considerado fiable. Esta información se incluirá en los anexos del estudio.

### **2.5.Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Ya que el estudio tuvo un enfoque cuantitativo; en consecuencia, la elaboración de los datos inició con este aspecto, ya que la recolección de datos se estructuró en la matriz de operacionalización, la cual permitió elaborar cuestionarios que se vinculan con sus indicadores y dimensiones y, a su vez, con la variable. Seguidamente para

elaborarse la base de datos y procesarse los datos recogidos, se utilizó la aplicación Microsoft Excel 2019. Las variables y las dimensiones que las acompañan se sumaron luego de analizar los datos con el software IBM SPSS, versión 26. Después de ello, se utilizaron estadísticas descriptivas, para el cual se crearon tablas de distribución simple de frecuencias y porcentajes para la estadística inferencial, el primer paso fue la prueba de normalidad, para la que utilizó el estadístico de Rho Spearman, dado que la población de estudio fue de 40 ( $N < 50$ ). Asimismo, según los resultados de normalidad, el valor de  $p$  fue  $< 0.5$ , en consecuencia, se trata de una distribución no paramétrica y corresponde utilizarse pruebas como el Rho Spearman. De igual forma, para poder comprobar la hipótesis fue en base a una significancia de 0.5. En caso sea mayor a dicho valor, se rechaza la hipótesis, en cambio, si es menor, se acepta dicha hipótesis.

Tras resolverse los resultados, se continuó con la discusión y en seguida se presentó las conclusiones teniendo en cuenta los conocimientos subyacentes obtenidos del estudio y los fundamentos teóricos, se continuó con comunicar y publicar el trabajo realizado.

## **2.6. Aspectos éticos en investigación**

En el aspecto científico, es evidente que la investigación se centra en el uso responsable de fuentes primarias y secundarias. En cuanto a los antecedentes teóricos, se han respetado y tenido en cuenta diversos autores, así como su propiedad intelectual, lo que permite una clara comprensión de las variables, su contribución en términos de definiciones, características y tamaños, así como las citas correspondientes, sujetas a derechos de autor. Por lo tanto, se adhieren a las directrices éticas de la investigación. Los cuestionarios y los resultados que se obtengan de ellos también son auténticos, ya que se administrarán a miembros del personal seleccionados al azar, cuyo anonimato se protegerá; los cuestionarios no recogerán ninguna información personal identificable y se utilizarán exclusivamente para los fines de este estudio.

En cuanto a la adhesión a las directrices de la universidad, se respetará y tendrá en cuenta el formato de entrega de tesis utilizado como guía. En cuanto a las directrices de la APA 7, se respetan las indicaciones de manera responsable y no se han modificado deliberadamente las directrices que figuran en las normas internacionales de la APA. En consecuencia, y a partir de lo expuesto, el presente estudio es único y se llevará a cabo con rigor profesional.



### III.RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación de Spearman entre estrés laboral y satisfacción laboral*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente	1,000	-,961*
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	40	40
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	-,961* ,000
	N	40	40

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación negativa, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla 1, se aprecia información del estadístico Rho Spearman, donde el p valor es -,961 nos indica que hay una correlación negativa, con p valor de 0,000<0.05, es decir eexiste una relación significativa e indirecta entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.

**Tabla 2***Correlación de Spearman entre estrés laboral y significación de la tarea*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Significación de la tarea</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente	1,000	-,957**
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.
			,000
	N	40	40
	Coeficiente	-,957**	1,000
	Significación de la tarea	Sig. (bilateral)	,000
	N	40	40

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla 2, se aprecia información del estadístico Rho Spearman donde el valor es -.957 nos indica que la variable Estrés laboral y Significación de la tarea tiene una correlación negativa, con un p valor de 0,000<0.05, lo que demuestra que existe una relación significativa y directa entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.

**Tabla 3***Correlación de Spearman entre estrés laboral y condiciones de trabajo*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Condiciones de trabajo</b>
	Coeficiente	1,000	-,961**
	Estrés laboral Sig. (bilateral)	.	,001
<b>Rho de</b>	N	40	40
<b>Spearman</b>	Coeficiente	-,961**	1,000
	Condiciones de trabajo Sig. (bilateral)	,001	.
	N	40	40

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla 3, se muestra información del estadístico Rho Spearman donde el valor es -.961 nos indica que la variable Estrés laboral y condiciones de trabajo tiene una correlación negativa, con un p valor de 0,001 < 0.05, evidenciando que hay una relación significativa e inversa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.

**Tabla 4**

*Correlación de Spearman entre estrés laboral y reconocimiento personal y social*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Reconocimiento personal y social</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente	1,000	-,716**	
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	. ,000	
	N	40	40	
	Reconocimiento	Coeficiente	-,716**	1,000
	personal y	Sig. (bilateral)	,000	.
	social	N	40	40

*Nota:  $H_a$  es correlación positiva, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla 4, se muestra al estadístico Rho Spearman donde el valor es -.716 nos indica que la variable estrés laboral y reconocimiento personal y social tiene una correlación negativa, con un p valor de  $0,000 < 0.05$ , de ello se infiere que la relación es poco significativa e inversa entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.

**Tabla 5***Correlación de Spearman entre estrés laboral y beneficios económicos*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Beneficios económicos</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente	1,000	-,682**	
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	. ,001	
	N	40	40	
	Beneficios económicos	Sig. (bilateral)	-,682**	1,000
	N	40	40	

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva, \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla 5, se muestra al estadístico Rho Spearman con el valor -.682, siendo indicador de que la variable Estrés laboral y beneficios económicos presenta una relación negativa, con un p valor de 0,001<0.05.

**Tabla 6**

*Correlación de Spearman entre estrés laboral y reconocimiento personal y social*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Reconocimiento personal y social</b>
		1,000	-,716**
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.
			,000
<b>Rho de</b>		N	40
<b>Spearman</b>			40
	Reconocimiento	Coeficiente	-,716**
	personal y	Sig. (bilateral)	,000
	social		.
		N	40
			40

En la tabla 6, se muestra la prueba estadística Rho Spearman donde el valor es =-.716 nos indica que la variable Estrés laboral y reconocimiento personal y social evidencian una correlación negativa, con un valor de significancia de  $0,000 < 0.05$ .

**Tabla 7***Correlación de Spearman entre estrés laboral y beneficios económicos*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Beneficios económicos</b>
		1,000	-,682**
<b>Rho de Spearman</b>	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.
			,001
		N	40
		40	40
	Beneficios económicos	Sig. (bilateral)	-,682**
			1,000
		,001	.
	N	40	40

En la tabla 7, se muestra la prueba estadística Rho Spearman donde el valor es  $p = -.682$  nos indica que la variable Estrés laboral y beneficios económicos muestran una relación negativa, con  $p$  valor de significancia de  $0,001 < 0.05$ .

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de sucursal de hotel en la ciudad de Trujillo, después del análisis de los datos, los resultados arrojaron que hay una correlación inversa significativa.

Dicho resultado, guarda relación con lo encontrado por Cabay, Noroña y Vega (2022), puesto que en su estudio se evidenció relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, reflejando es poco probable que, si los trabajadores llegan a sentir estrés dentro de su ambiente de trabajo, su satisfacción disminuirá. Asimismo, Párraga y Escobar (2020), en su estudio identificaron correlación indirecta entre estrés laboral y satisfacción, mostrando así que los trabajadores que perciben estrés se encuentran ubicados en niveles de insatisfacción laboral.

Lo anteriormente mencionado, se respalda en lo que refiere Bada et al. (2020), quien menciona que el estrés laboral genera repercusiones en las organizaciones ocasionado ausentismo, baja productividad laboral y poca satisfacción en los colaboradores. Por ello, debe enfocarse en mejorar el ambiente de trabajo para que así se disminuya los niveles de estrés.

Además, porque el estrés afecta de forma directa a la salud física ocasionando que los trabajadores puedan contraer enfermedades, además repercute en la salud mental, expresándose en cambios emocionales y afectivos (Carranco y Pando, 2019).

Sin embargo, lo hallado en la presente tesis, difiere de lo encontrado por Arifin et al. (2019), quienes encontraron que el compromiso de los empleados desempeña un papel mediador en la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral. Además, González (2020) también encontró una correlación directa entre el clima laboral, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Demostrando que, en dichos estudios, el estrés impacta directamente con la satisfacción laboral, a diferencia del presente estudio.

En cuanto al segundo objetivo planteado, se encontró que existe una correlación negativa, indirecta y con baja significancia entre el estrés laboral y la dimensión de significación de la tarea, ante ello no se encontraron antecedentes



específicos que aborden esta relación. Sin embargo, es importante destacar que los trabajadores al sentir estrés, no le darán importancia o significado a las tareas que deben realizar, donde fue corroborado por Martínez y Gónzales (2022), identificaron que la sobrecarga de trabajo puede llegar a generar estrés, dado que al aumentar las tareas o actividades a desarrollar ocasiona que el trabajador no pueda cumplir completamente y de manera adecuada con sus funciones. Por su parte, Córdova et al. (2020), menciona que los trabajadores con mayores responsabilidades por desarrollar pueden provocar estrés laboral, influyendo así en que las actividades a realizar pierdan su importancia o su interés al hacerlas, dado que estas ocasionan sentimientos negativos en ellos.

El tercer objetivo pretendió determinar la relación entre estrés laboral y las condiciones de trabajo, lo cual se halló que existe una correlación negativa, indirecta y poco significativa entre el estrés laboral y la dimensión de condiciones de trabajo, por lo que se infiere que los trabajadores pueden llegar a sentir estrés dentro de su trabajo y con ello no percibir buenas condiciones dentro de su centro de labores. Kurniawaty et al. (2019) encontraron que mejorar el entorno laboral puede ser una estrategia efectiva para reducir la intención de rotación en una organización. También, Farias et al. (2021), mencionan que un entorno de trabajo y/o condiciones laborales poco favorables u óptimas, pueden contribuir al estrés laboral; por lo tanto es crucial buscar satisfacer las necesidades de los trabajadores para general una mayor satisfacción laboral y menor estrés.

En lo relacionado al cuarto objetivo, se identificó correlación negativa y baja significancia entre el estrés laboral y la dimensión de reconocimiento personal y social, reflejando que los trabajadores pueden sentirse estresados durante su jornada laboral y a su vez percibir un bajo reconocimiento dentro de su organización. Estos datos difieren de lo que encontrado por Soelton et al. (2020), quienes demostraron que el estrés laboral y el conflicto trabajo-familia tuvieron un efecto significativo en el agotamiento emocional de los empleados. Esto sugiere que el estrés laboral puede influir en la percepción de reconocimiento personal y social por parte de los colaboradores.

Por último, en relación al objetivo específico final, se determinó que la correlación entre estrés laboral y la dimensión de beneficios económicos, es negativa, inversa y poco significativa, por lo que se infirió que los trabajadores están

estresados dentro de la organización, pero no impacta o repercute directamente en la retribución económica que perciban. Para comprender sobre los resultados mencionados, es importante recalcar la teoría propuesta por Selye, donde se hace referencia a que el estrés laboral ocurre cuando hay alteración del equilibrio del organismo debido a factores externos o internos. Esta teoría destaca la importancia de la respuesta fisiológica del organismo ante el estrés. Por otro lado, la teoría basada en el estímulo distingue entre estresores psicosociales y biológicos, lo que implica que el entorno laboral puede desencadenar estrés. La teoría interaccional de Lazarus destaca la importancia de la valoración cognitiva de la persona sobre la situación estresante, lo que sugiere que la percepción de la situación laboral puede influir en el estrés experimentado.

Estas teorías proporcionan un marco teórico sólido para comprender el estrés laboral y cómo puede afectar la satisfacción laboral. Si un individuo percibe su entorno laboral como estresante debido a factores como la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles o la presión de tiempo, es probable que experimente una reducción en su satisfacción laboral. Esto respalda la conclusión de que el estrés laboral tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral (Kim et al., 2019).

Igualmente, con las dimensiones del estrés laboral mencionadas por Morales (2021), como el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional, estas pueden influir en la percepción de satisfacción laboral. Por ejemplo, si un individuo experimenta agotamiento emocional debido al estrés laboral, es probable que su satisfacción laboral se vea afectada negativamente, especialmente respecto a la dimensión de reconocimiento personal y social. Esto coincide con la conclusión de que existe una correlación positiva entre el estrés laboral y la dimensión de reconocimiento personal y social, como se mencionó anteriormente.

En resumen, las bases científicas y teóricas proporcionadas respaldan la discusión sobre la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. El estrés laboral, influido por teorías como la respuesta, el estímulo y la interaccional, puede afectar la satisfacción laboral de diversas formas, y la percepción y evaluación de la situación laboral desempeñan un papel clave en esta relación. Por lo tanto, es importante abordar el estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral y el bienestar de los colaboradores de una sede de hoteles en Trujillo, 2023.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó correlación negativa y poco significativa entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una sede de hoteles con sede en la ciudad de Trujillo 2023.
- Se determinó que existe una relación poco significativa e inversa entre el estrés laboral y la dimensión de significación de la tarea entre los empleados de un establecimiento hotelero de la ciudad de Trujillo 2023.
- Se determinó que existe correlación negativa entre las variables Estrés laboral y Condiciones de trabajo, es decir su relación es inversa entre las variables de estudio de los colaboradores de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023.
- Se determinó que existe una relación poco significativa e inversa entre el estrés laboral y la dimensión de reconocimiento personal y social entre los empleados de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo, 2023.
- Se determinó que variable del Estrés laboral y la dimensión beneficios económicos poseen una correlación negativa y poco significativa en los colaboradores de una sucursal hotelera de la ciudad de Trujillo 2023.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Implementar medidas para abordar el estrés en el lugar de trabajo a fin de mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores. Se sugiere la implementación de estrategias para el manejo del estrés, tales como programas de bienestar y actividades de desarrollo personal, a fin de fomentar un entorno laboral más saludable y satisfactorio.
- Prestar una atención particular a cómo se evalúan y asignan las responsabilidades y tareas a los empleados. Es aconsejable proporcionar un balance adecuado entre desafío y apoyo, proporcionando ocasiones para que los empleados se sientan valorados y comprometidos con sus labores.
- Realizar una evaluación exhaustiva y mejorar las condiciones físicas y psicosociales del entorno laboral, fomentando una comunicación efectiva, estableciendo un equilibrio apropiado entre la vida laboral y personal de los colaboradores, y proporcionando recursos y apoyo adecuados para fomentar su bienestar.
- Implementación de sistemas de reconocimiento y recompensas, así como la promoción de una cultura de apoyo y valoración recíproca entre los integrantes del equipo.
- Realizar una evaluación exhaustiva y una posterior adecuación de las políticas de compensación y beneficios a fin de garantizar su equidad y satisfacción para los empleados. Se sugiere la evaluación de la implementación de programas de incentivos y compensaciones que reconozcan el desempeño y dedicación de los colaboradores, generando así una sensación de imparcialidad y satisfacción en términos de compensación financiera.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, E. (2021) Estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2584>
- Alarcón Prado, J., Hurtado Carrasco, F., Martínez Gonzales, I. y Mendigure Bendezú, A. (2015). Satisfacción Laboral en el Sector Hotelero en la Ciudad del Cusco. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14789>
- Alcántara, D. (2021) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del call center Mapfre, Miraflores – 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes] Archivo digital. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2251>
- American Hotel & Lodging Association (AHLA). (January 27, 2019). The American Hotel & Lodging Association recognizes annual stars of the industry award winners. <https://www.ahla.com/news/american-hotel-lodging-association-recognizes-annual-stars-industry-award-winners>
- American Psychological Association. (APA, 2020). Estres: los diferentes tipos de estres. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Ancco, V., Coaquira, H., Orihuela, M. y Flores, V. (2023). Estrés y satisfacción laboral en profesores del altiplano peruano. Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico, (17), 205-216. DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527638>
- Ángeles, C. (2019) Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38418>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración. Biblioteca Nacional del Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arifin, Z., Nirwanto, N., y Manan, A. (2019). Improving the effect of work satisfaction on job performance through employee engagement. International Journal of Multi-Discipline Science 2(1), 1-9. <https://lppm.unmer.ac.id/webmin/assets/uploads/lj/LJ201908071565151538635.pdf>

- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677–693. <https://doi.org/10.1002/hrm.20294>
- Avey, J. B., Avolio, B. J., Crossley, C. D., & Luthans, F. (2009). Psychological ownership: Theoretical extensions, measurement and relation to work outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 173-191. <https://www.jstor.org/stable/41683824>
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Iberoamericana De Relaciones Laborales*, 11. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Boschman, J. S., van der Molen, H. F., Sluiter, J. K. & Frings-Dresen, M. H. W. (2013). Occupational demands and health effects for bricklayers and construction supervisors: A systematic review. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(8), 885–901. <https://doi.org/10.1002/ajim.22184>
- Brown, A. R., Walters, J. E. & Jones, A. E. (2019). Pathways to retention: Job satisfaction, burnout, & organizational commitment among social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 16(6), 577-594. <https://doi.org/10.1080/26408066.2019.1658006>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (2012). *Managing workplace stress*. Sage. <https://sk.sagepub.com/books/managing-workplace-stress>
- Chang Chumes, A. y Quevedo Hidalgo, S. (2022). Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92021>
- Chiavenato, I. (2019) *Administración de Recursos Humanos* (10 ed.). McGrawHill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), 178–199. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.2791609>
- Félix Verduzco, R., García Hernandez, C. y Mercado Ibarra, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica Revista de investigación en ingeniería e innovación tecnológica*. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (2011). Relation of work–family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325–335. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00652.x>
- Gallup. (2021). Employee satisfaction in the global workplace. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/238085/employee-engagement-declines-worldwide.aspx>
- González, N. (2020). Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019 [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/105960118200700110>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hsu, Y. Y., Bai, C. H., Yang, C. M., Huang, Y. C., Lin, T. T., & Lin, C. H. (2019). Long hours' effects on work-life balance and satisfaction. *BioMed research international*, 2019, 1-8. <https://doi.org/10.1155/2019/5046934>

- Huamanchumo Venegas, H. y Rodríguez Figueroa, J. J. (2022). *Metodología de la investigación científica en las organizaciones*. <http://isbn.bnpp.gov.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=75811>
- Irawanto, D., Novianti, K. y Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>
- Info Capital Humano. (2018). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Judge, T. A. y Church, A. H. (2003). Job satisfaction: Research and practice. In C. L. Cooper & E. A. Locke (Eds.), *Industrial and organizational psychology*. Wiley. <http://www.timothy-judge.com/Job%20Satisfaction%20and%20Subjective%20Well-Being-Judge%20&%20Klinger.pdf>
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879110000722>
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341–367. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100511>
- Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp. 571–650). <https://psycnet.apa.org/record/1993-97201-010>
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books. [https://books.google.com.pe/books/about/Healthy\\_Work.html?id=MrXuAAAAMA-AJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Healthy_Work.html?id=MrXuAAAAMA-AJ&redir_esc=y)
- Karavasilis, G. (2020) Work Satisfaction or Burnout and Their Impact on Innovative Work Behavior of Greek Teachers. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 3(2), 3-10. <https://ssrn.com/abstract=3748519>
- Kim, J., Henly, J., Golden, L. y Lambert, S. (2019) Workplace flexibility and worker well-being by gender. *Journal of marriage and family*, 82 (3), 892-910. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jomf.12633>



- Kristof-Brown, A., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Kurniawaty, K., Ramly, M y Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877-886. DOI: <https://10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company. <https://books.google.com.pe/books?id=i-ySQQuUpr8C&printsec=frontcover>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and stress*. *World Health Organization*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf>
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., y Mao, Y. (2019). "Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China". *BMC Fam Pract*, 20(9) 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0904-0>
- Sabino, C. (1992). *Procesos de investigación*. Venezuela- Panapo. [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Lund, D.B. (2003), "Organizational culture and job satisfaction", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 18(3), 219-236. <https://doi.org/10.1108/0885862031047313>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1990). La satisfacción laboral: Concepto, teorías y medidas. *Revista de Psicología Social*, 5(2), 159-181. [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS21\\_26.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF)
- Mera, J. (2021) Estudio sobre el estrés laboral en docentes de la escuela de Educación General Básica “la Providencia” en el periodo lectivo 2019-2020 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Archivo digital. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2552>
- Morales Trelles, A.M.F. (2021) Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa pública, Piura 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91175>
- Mosquera, M. (2021) El estrés y la satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado

- Municipal del cantón Esmeraldas [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2571>
- Nolazco Labajos, F. A., Menacho Carhuamaca, J. D. y Bardales Flores, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 5(3), 61–82. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 28 de septiembre). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2016, 28 de abril). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
- Portafolio. (2010, January 6). Sólo un 45% de los estadounidenses están satisfechos con su trabajo frente al 61,1% en 1987, según estudio. Portafolio.co. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/45-estadounidenses-satisfechos-frente-61-1987-estudio-354860>
- Quick, J. C., Henderson, D. F., & Quick, J. D. (2017). Preventive stress management in organizations. APA. <https://doi.org/10.1037/0000030-000>
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación (1 a ed.). Caracas, Venezuela: Panapo. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11229>
- Robbins, S. (2009), Comportamiento organizacional. 13a. edición. Prentice Hall, México. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson. <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2647298>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management*, 15e. Pearson India. <https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/6/0136715303.pdf>
- Rojas, J. (2018). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Infocapital humano. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Sapolsky, R.M. (2004). *Why zebras don't get ulcers: The acclaimed guide to stress, stress-related diseases, and coping*. St. Martin's Press.

[https://raw.githubusercontent.com/TechXSummit/Reading/master/assets/Science/Robert%20M.%20Sapolsky-Why%20Zebras%20Don't%20Get%20Ulcers\\_%20An%20Updated%20Guide%20To%20Stress%20Stress%20Related%20Diseases%20and%20Coping%20C%203rd%20Edition%20\(2004\).pdf](https://raw.githubusercontent.com/TechXSummit/Reading/master/assets/Science/Robert%20M.%20Sapolsky-Why%20Zebras%20Don't%20Get%20Ulcers_%20An%20Updated%20Guide%20To%20Stress%20Stress%20Related%20Diseases%20and%20Coping%20C%203rd%20Edition%20(2004).pdf)

Sánchez, J. (2010). Gestión Administrativa Estrés laboral Antecedentes históricos del estrés, 8(2), 55-63 <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Jackson, S. (2022). Trabajadores alrededor del mundo han alcanzado un nuevo pico de estrés laboral. Business Insider. [https://businessinsider.mx/estres-laboral-alcanza-nuevo-pico-trabajos-mundo\\_estrategia/](https://businessinsider.mx/estres-laboral-alcanza-nuevo-pico-trabajos-mundo_estrategia/)

Sawdah Bhaimiya. (2023). Casi la mitad de la generación Z padece de estrés y ansiedad en el trabajo la mayor parte del tiempo, según una nueva encuesta de Deloitte. Business Insider. <https://www.businessinsider.es/generacion-z-sufre-ansiedad-estres-trabajo-deloitte-1249856>

Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (Vol. 2). John Wiley & Sons. [https://books.google.com.pe/books?id=DIghlT34jCUC&newbks=1&newbks\\_redir=0&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DIghlT34jCUC&newbks=1&newbks_redir=0&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)

Smith, L., Rook, C., Johnstone, J., Rossato, C., López, G., Díaz, A. & Roberts, J. (2018). Reconceptualising workplace resilience - A cross-disciplinary perspective. *Anales de psicología*, 34(2), 332-339. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.299371>

Soelton, M., Amaelia, P., y Prasetyo, H. (2021). "Dealing with Job Insecurity, Work Stress, and Family Conflict of Employees". <https://doi.org/10.3390/economies9030096>

Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill. <https://www.librarything.com/work/313536/reviews/157104488>

Suliman, A. M., y Iles, P. A. (2000). Is job satisfaction an antecedent to or a consequence of job stress? The case of multinational companies in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, 15(1), 6-25. <http://dx.doi.org/10.4102/sajbm.v36i2.625>

- Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2007). A review and critique of research on training and organizational-level outcomes. *Human Resource Management Review*, 17(3), 251-273. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.07.004>
- Yang, S., Chen, S., Lee, L., y Liu, Y. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605–618. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0605>
- Wang Y., Li Y., Cheng L. y Yixing-jin. (2021). Estrés de rol y comportamiento de servicio prosocial de empleados de hoteles: un modelo de mediación moderada de satisfacción laboral y apoyo social. *Sec Psicología Organizacional*, 12 (2021). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.698027>
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Psychology Press.
- Zacarias, H. y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%8Da\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%93n\\_Cient/WruXzQEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%8Da_de_la_Investigaci%C3%93n_Cient/WruXzQEACAAJ?hl=es)
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. Pearson. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1305>

## Anexos

### Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

#### ESTRÉS LABORAL

Marque con una “x”, la calificación que a su criterio corresponde a los siguientes ítems:

Sexo: (M) (F) Edad: \_\_\_\_\_

ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI	ALGUNAS	MUY POCAS VECES	NUNCA
<b>DIMENSIÓN 1. SUPERIORES, COHESIÓN GRUPAL Y POLITICAS</b>						
1	¿Siento confianza en mi supervisor directo para manejar situaciones estresantes en mi trabajo?					
2	¿Tengo confianza en la empresa para apoyarme en momentos de estrés laboral?					
3	¿En qué medida siento que mi trabajo afecta mi bienestar personal fuera del ámbito laboral?					
4	¿En qué medida siento que la empresa se preocupa por mi bienestar personal?					
5	¿En qué medida siento que mi empresa fomenta un ambiente de respeto y tolerancia en mi lugar de trabajo?					
6	¿En qué medida siento que mi trabajo respeta mis límites personales?					
7	¿Con qué frecuencia mi supervisor me brinda un feedback claro y constructivo?					
8	¿Con qué regularidad mi supervisor está disponible para responder mis preguntas y preocupaciones relacionadas con mi trabajo?					
9	¿Con qué frecuencia siento que mis compañeros de trabajo me apoyan en mi labor?					
10	¿En qué medida siento que tengo un ambiente laboral colaborativo y amistoso con mis compañeros de trabajo?					
11	¿En qué medida tengo suficiente privacidad y espacio para concentrarme en mi trabajo?					
12	¿Con qué frecuencia me siento cómodo con el espacio físico que tengo asignado en mi lugar de trabajo?					
13	¿En qué medida siento que mi trabajo es retador e interesante?					
14	¿Con qué frecuencia me siento motivado por las tareas que tengo que realizar en mi trabajo?					

<b>DIMENSIÓN 2. COMPETITIVIDAD Y ORGANIZACIÓN</b>					
<b>15</b>	¿En qué medida siento que se me proporcionan las herramientas y estrategias necesarias para realizar mi trabajo de manera efectiva?				
<b>16</b>	¿Con qué frecuencia me siento capacitado para implementar nuevas estrategias y técnicas en mi trabajo?				
<b>17</b>	¿En qué medida siento que mi trabajo contribuye al logro de la misión y visión de la empresa?				
<b>18</b>	¿Con qué frecuencia me siento motivado y comprometido con la misión y valores de la empresa para la que trabajo?				
<b>19</b>	¿En qué medida confío en la dirección de la empresa para tomar decisiones acertadas?				
<b>20</b>	¿Con qué frecuencia siento que la dirección de la empresa se comunica efectivamente con los empleados?				
<b>21</b>	¿En qué medida siento que los objetivos y metas de mi trabajo están claramente definidos?				
<b>22</b>	¿Con qué frecuencia me siento satisfecho con las políticas institucionales y su aplicación en mi lugar de trabajo?				

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL SL -SPC

EDAD: ..... SEXO:..... GRADO DE INSTRUCCIÓN: .....

FECHA: ..... EXAMINADOR: .....

A continuación, se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con la satisfacción laboral, las cuales debes de responder marcando con un aspa “x” en el recuadro correspondiente según sea tu opinión respecto a cada cuestionario.

N.º	ÍTEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<b>Preguntas</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>DIMENSIÓN 1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
01	¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?				
02	¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?				
03	¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?				
04	¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?				
05	¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?				
06	¿Te genera estrés el que tu empleador no haga caso tus peticiones?				
<b>DIMENSIÓN 2. DESPERSONALIZACIÓN</b>					
07	¿Considera usted que existe falta de motivación dentro de su entorno laboral?				
08	¿Consideras que tu personalidad sigue siendo la misma después de haber trabajado en un entorno estresante?				
09	¿Has sufrido de depresión dentro la jornada laboral?				
10	¿Consideras que la sobrecarga laboral es un factor que genera depresión en un trabajador?				
11	¿Consideras que las órdenes incoherentes que dicta tu empleador han hecho de tu persona que cambies de actitud?				
12	¿Existe algún comportamiento abusivo por parte de los jefes directos?				
13	¿Has sido apático con tus compañeros de trabajo?				
<b>DIMENSIÓN 3. FALTA DE REALIZACIÓN PROFESIONAL</b>					
14	¿Consideras que la sobrecarga de funciones te ha generado malestar fuera del trabajo?				
15	¿Te has sentido con la necesidad de llevar tu trabajo para culminarlo en tu hogar?				
16	¿Sientes que te has deteriorado a nivel profesional por haberte expuesto a un entorno potencialmente estresante?				
17	¿Alguna vez tu empleador ha aplicado algún mecanismo de solución para ayudar al trabajador en caso este sufra de estrés?				
18	¿Consideras que tu empleador es muy exigente con tu persona?				
19	¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente, no te permite abrir las puertas a nuevas cosas?				
20	¿Alguna vez te has ausentado de tus labores por no soportar el estrés?				

## Anexo 2: Ficha técnica

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Cuestionario de estrés laboral
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Castillo Rojas, Kevin S. (2017)
	<b>Adaptación:</b> Chávez Rodríguez, Cinthya Stefany
<b>Objetivo del instrumento:</b>	
<b>Usuarios:</b>	Colaboradores de la empresa.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Cuestionario en formulario (Google Forms)
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)	
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach: 0.761  Nivel bueno



<b>Nombre original del instrumento:</b>	La escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Sonia Palma Carrillo (2005)
	<b>Adaptación:</b> Chavez Rodriguez, Cinthya Stefany
<b>Objetivo del instrumento:</b>	
<b>Usuarios:</b>	Colaboradores de la empresa
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Cuestionario en formula (Google Forms)
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)	
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach; 0.703  Nivel bueno

### Anexo 3: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: Estrés laboral	El estrés es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad o restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante. (Robbins, 1994).	El Estrés Laboral se medirá mediante el cuestionario adaptado por Castillo Rojas Kevin, constituida por 20 reactivos con respuesta tipo Likert.	Agotamiento emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio mental</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Desgaste físico</li> <li>• Frustración</li> <li>• Estrés</li> </ul>	1,2 3,4 5,6	Cuestionario	Escala Ordinal
			Despersonalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de motivación</li> <li>• Deshumanización</li> <li>• Depresión</li> <li>• Cambio de actitud</li> <li>• Apatía</li> </ul>	7,8 9,10 11,12 13		
			Falta de realización profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga</li> <li>• Deterioro a nivel profesional</li> <li>• Exigencia</li> <li>• Baja implicación laboral</li> <li>• Ausentismo laboral</li> </ul>	14,15 16,17 18,19 20		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V2 Satisfacción laboral	Según Meliá y Peiró (1990), la satisfacción laboral puede definirse como la actitud general que un individuo tiene hacia su trabajo, que se expresa a través de sentimientos positivos o negativos hacia diferentes aspectos del mismo, como la remuneración, las condiciones laborales, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, la relación con los compañeros y superiores, entre otros.	La satisfacción laboral se medirá mediante la Escala SL-SPC, constituida por 27 reactivos con respuesta tipo Likert.	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de tarea</li> <li>• Sentimiento de útil</li> <li>• Percepción de importancia</li> <li>• Percepción de placer</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Agrado de tareas</li> <li>• Agrado de actividad</li> </ul>	1,2 3,4 5,6 7	Cuestionario	Escala Ordinal
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física</li> <li>• Comodidad de ambiente</li> <li>• Horario</li> </ul>	8,9 10,11 12,13 14		
			Reconocimiento personal y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con el trabajo</li> <li>• Familiaridad organizacional</li> <li>• Aspecto social</li> <li>• Aspecto personal</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	15,16 17,18 19,20 21,22		
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de salarios</li> <li>• Horas extras</li> </ul>	23,24 25,26 27		

#### **Anexo 4: Consentimiento informado**

### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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.

Yo,

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, padre/madre/apoderado del menor, con n° de DNI: \_\_\_\_\_

acepto que mi menor hijo o apoderado participe voluntariamente en la investigación titulada “Calidad de Vida y Rendimiento Académico en Estudiantes de secundaria Huamachuco, 2023. He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en que mi menor hijo o apoderado participe en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable  
(Padre/Madre/Apoderado)

DNI:

### Anexo 5: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.	<p>Problema general: ¿Existe una relación entre el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿Existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión significación de la tarea en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023? <b>PE2:</b> ¿Existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023? <b>PE3:</b> ¿Existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023? <b>PE4:</b> ¿Existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Ha:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023. <b>H0:</b> No existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la dimensión significación de la tarea en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023. <b>HE2:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023 <b>HE3:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023 <b>HE4:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe una relación entre el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Existe una relación significativa y directa entre el Estrés laboral y la dimensión significación de la tarea en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023. <b>OE2:</b> Determinar si existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023 <b>OE3:</b> Determinar si existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023 <b>OE4:</b> Determinar si existe una relación entre el Estrés laboral y la dimensión beneficios económicos en los colaboradores de una sede de hoteles en la ciudad de Trujillo, 2023</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización profesional</p> <p>Significación de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva-Correlacional <b>Métodos:</b> Cuantitativa transversal <b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 40 colaboradores</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario de estrés laboral Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC)</p> <p><b>Métodos de análisis e investigación:</b> análisis mediante Excel y SPSS 26</p>

## Anexo 6: Informe de originalidad

TURNITIN CHAVEZ			
ORIGINALITY REPORT			
15%	17%	3%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	4%	
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%	
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Student Paper	2%	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%	
5	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	1%	
6	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	1%	
7	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	1%	
8	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%	
9	repositorio.ug.edu.ec Internet Source	1%	