

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

Título : Estrés y satisfacción laboral en
trabajadores del área administrativa de
una universidad de Huancavelica, 2023

Para optar : El Título profesional de Psicóloga

Autores : COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria
ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmin

Asesor : VILCHEZ GALARZA Nilton David
ORCID 0000-0002-9142-6511

Línea de investigación : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación : Setiembre 2023 – Abril 2024

HUANCAYO – PERÚ 2024

A nuestros amados padres por su apoyo en
nuestra formación profesional y personal.

Katheryne Victoria y Estefany Jazmin

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad, por sus sabias enseñanzas durante nuestra formación profesional.

A las autoridades Universitarias de Huancavelica, por darnos las facilidades para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Las Autoras



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANGELES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00504-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCAYELICA, 2023

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. COLLACHAGUA INGA KATHERYNE VICTORIA
BACH. ZARATE CHUMBIMUNI ESTEFANY JAZMIN**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **PSICOLOGÍA**

Asesor (a) : **MG. VILCHEZ GALARZA NILTON DAVID.**

Fue analizado con fecha **28/11/2024** con **148 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Tumitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de noviembre de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Collachagua Inga Katheryne Victoria, identificada con DNI 76670578, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes.

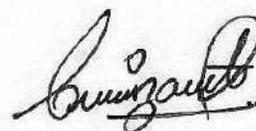
Yo, Zarate Chumbimuni Estefany Jazmin, identificada con DNI 73268614, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes.

Declaramos que la tesis titulada Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023 constituye un documento original y recae toda la responsabilidad del contenido en nosotras según establece el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Huancayo, 11 de octubre de 2024



**Katheryne Victoria
Collachagua Inga
C.M. N.º H00313J**



**Estefany Jazmin
Zárate Chumbimuni
C.M. N.º H01188A**

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	III
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	V
CONTENIDO	VI
CONTENIDO DE TABLAS	IX
CONTENIDO DE FIGURAS	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Específicos	21
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4.1. Social.....	21
1.4.2. Teórica	22
1.4.3. Metodológica	22
1.5. OBJETIVOS.....	23
1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos	23
1.6. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
MARCO TEÓRICO	25
2.1. ANTECEDENTES.....	25

2.1.1.	<i>Antecedentes Internacionales</i>	25
2.1.2.	<i>Antecedentes Nacionales</i>	27
2.2.	BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	30
2.2.1.	<i>Estrés laboral</i>	30
2.2.2.	<i>Satisfacción Laboral</i>	39
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	42
HIPÓTESIS		45
3.1.	HIPÓTESIS GENERAL	45
3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	45
3.3.	VARIABLES	46
METODOLOGÍA		49
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	49
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
4.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	58
RESULTADOS		60
5.1.	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	60
5.2.	LOGRO DE OBJETIVOS	66
5.3.	PRUEBA DE NORMALIDAD	70
5.4.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		78
CONCLUSIONES		84
RECOMENDACIONES		86

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	92
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	93
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	96
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS	100
ANEXO 4: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	102
ANEXO 5: BASE DE DATOS RECOLECTADOS Y EVIDENCIA DE SU PROCESAMIENTO.....	118
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	124
ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.....	125
ANEXO 8: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	126
ANEXO 9: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	143
ANEXO 10: CONSTANCIA DE CONFIDENCIALIDAD.....	145
ANEXO11: COMPROMISO DE AUTORÍA	147

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	52
Tabla 2 Resultado del nivel de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	60
Tabla 3 Resultados de la dimensión Superiores y recursos de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.....	62
Tabla 4 Resultados de la dimensión Organización y equipo de trabajo de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	63
Tabla 5 Resultado del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	65
Tabla 6 Resultado de estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	67
Tabla 7 Resultado de la relación entre los Superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.....	68
Tabla 8 Resultado de la relación entre la Organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	69
Tabla 9 Prueba de normalidad	70
Tabla 10 Coeficiente de correlación	71
Tabla 11 Correlación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.....	72
Tabla 12 Correlación entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	74

Tabla 13 Correlación entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.....	76
--	-----------

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de demandas-control de Karasek	37
Figura 2 Esquema del diseño de la investigación.....	51
Figura 3 Resultado del nivel de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	61
Figura 4 Resultados de la dimensión Superiores y recursos de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.....	62
Figura 5 Resultados de la dimensión Organización y equipo de trabajo de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica	64
Figura 6 Resultado del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.....	65

RESUMEN

La investigación titulada Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023, tuvo como objetivo identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 183 trabajadores administrativos, a las que se les aplicó los instrumentos Escala de estrés laboral de la OIT – OMS (Ivancevich y Matteson, 1989) y la Escala de opiniones SL-SPC, las mismas que se sometieron a la validez y confiabilidad. Dentro de los resultados respecto a estrés laboral el 74,3% presentó nivel bajo de estrés, el 17,5% nivel promedio bajo de estrés, el 4,4% nivel promedio alto de estrés y el 3,8% nivel alto de estrés; respecto a satisfacción laboral el 7,7% presentó nivel muy insatisfecho laboralmente, el 33,3% nivel insatisfecho laboralmente, el 28,4% nivel promedio de satisfacción laboral, el 20,8% nivel satisfecho laboralmente y el 9,8% nivel muy satisfecho laboralmente. Se llega a la conclusión que existe relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde el 23% de la muestra tiene un nivel bajo de estrés y un promedio de satisfacción laboral, al aplicar RHO de Spearman se tiene $RS = -0,647$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada, además $p = 0,000 < 0,05$ por lo que, a nivel bajo de estrés mejor satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad de Huancavelica.

Palabras clave: *Estrés, Satisfacción Laboral, Universidad, Área administrativa.*

ABSTRACT

The research entitled Stress and job satisfaction in administrative area workers of a university in Huancavelica, 2023, aimed to identify the relationship between stress and job satisfaction in administrative area workers of a university in Huancavelica, 2023. The research was of a basic type, correlational level, descriptive correlational design, it worked with a sample of 183 administrative workers, to whom the instruments were applied ILO – WHO Job Stress Scale (Ivancevich and Matteson, 1989) and the SL-SPC Opinion Scale, which were subjected to validity and reliability. Within the results regarding work stress, 74,3% presented a low level of stress, 17,5% a low average level of stress, 4,4% a high average level of stress and 3,8% a high level of stress; regarding job satisfaction, 7,7% presented a very dissatisfied level with their jobs, 33,3% a dissatisfied level with their jobs, 28,4% an average level of job satisfaction, 20,8% a satisfied level with their jobs and 9,8% a very satisfied level with their jobs. It is concluded that there is a moderate inverse relationship between stress and job satisfaction in administrative area workers of a university in Huancavelica, 2023. Where 23% of the sample has low stress and average job satisfaction, applying Spearman's RHO, $RS = -0,647$ is obtained, which is why it is located in a moderate inverse relationship, also $p = 0,000 < 0,05$, therefore, at a low level of stress, there is better job satisfaction in administrative area workers of a university in Huancavelica.

Keywords: *Stress, Job Satisfaction, University, Administrative Area.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés laboral es percibido de manera considerable por los trabajadores de diferentes empresas al momento de cumplir demandas laborales diarias. El estrés ha tenido muchas definiciones y hoy en día en diferentes situaciones se detecta con mayor facilidad ya que provoca en las personas que lo padecen cambios evidentes. Por lo general se piensa que el estrés es perjudicial para las personas ya que interviene de manera negativa en la salud física, mental y cognitiva, pero cabe señalar que el estrés no suele ser siempre perjudicial para las personas ya que actúa como respuesta a un estímulo del medio interno o externo y que regula los mecanismos psicofisiológicos para hacerlos frente, en otras palabras, mantiene alerta a la persona ante situaciones difíciles o complicadas, por ello, el estrés llega a ser perjudicial cuando es constante, intenso o cuando las demandas solicitadas por los estímulos internos o externos sobrepasan la capacidad de la persona de sobrellevar la situación.

Existen 4 factores para que los colaboradores se encuentren bien con su salud mental, en el ámbito físico, emocional, económico y social. Las organizaciones deben enfocarse en tener en cuenta la salud mental de sus trabajadores y así crear una cultura de bienestar para el óptimo desarrollo de ellos, así podrán desempeñarse mucho mejor en el ámbito laboral y también sentirse bien con ellos mismos. Es fundamental que se tengan consejeros de salud ocupacional o que se desarrollen actividades para nivelar el estrés (Diario Gestión, 2022).

Es por todo lo señalado que la presente investigación centra su estudio en analizar y brindar información sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, tiene como objetivo general identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una

universidad de Huancavelica, 2023. El método de investigación es el método científico, tipo básica, nivel correlacional y diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de los datos se utiliza la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Opiniones SL – SPC adaptada a la realidad de Huancavelica por las autoras de la tesis en 2023. El contenido de la presente investigación es el siguiente:

En el capítulo I, sobre el planteamiento del problema, se presenta la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación de los problemas, tanto general como los específicos, se presenta también las justificaciones sociales, teóricas, metodológicas, se presenta el objetivo general, los objetivos específicos y por último los aspectos éticos de la investigación. En el capítulo II, sobre marco teórico se presentan los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas o científicas sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, finalmente se presenta el marco conceptual. En el capítulo III, sobre las hipótesis, se presentan tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas y las variables.

En el capítulo IV, sobre metodología, se presenta el método de investigación, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, finalmente las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el capítulo V, sobre los resultados, se presenta la descripción de los resultados, el logro de los objetivos, la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis. Para finalizar se presenta el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas según lo establece las Normas APA 7ma edición, los anexos que incluye la matriz de consistencia, instrumentos de investigación, matriz de operacionalización de instrumentos, confiabilidad y

validez del instrumento, base de datos recolectados y evidencia de su procesamiento, consentimiento informado, autorización de la empresa donde se realizó la investigación, evidencia fotográfica del estudio, matriz de operacionalización de variables, constancia de confidencialidad y compromiso de autoría.

Las autoras.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se define el estrés como un “estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil” (Organización Mundial de la Salud OMS, 2023). La OMS indica también que cada persona tiene cierto grado de estrés, ya que es una respuesta natural a diversos estímulos, menciona que “es la forma en que reaccionamos al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar”.

Diferentes cambios que se presentan en nuestra vida, como hablar en público, cambiar de trabajo, presentarse a una entrevista laboral, cambiar de colegio o de casa pueden producir estrés. Hoy en día es muy frecuente utilizar la palabra estrés para hacer referencia a una enfermedad en que la persona sufre distintas alteraciones, la mayoría de las veces producida por una inadecuada adaptación al entorno social, que puede agravarse con los estados de tensión continuos en el que el organismo responde con una serie de trastornos fisiológicos y psicológicos.

Algunos expertos en el estudio del estrés han demostrado que actualmente gran parte de la población padece de estrés quizás como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, que son difíciles de superar y adaptarse a ellos. Con el pasar de los años el estrés ha afectado al ser humano en diversos ámbitos de su vida, por ejemplo, en el ámbito laboral el estrés es un fuerte determinante de la salud física, salud psicológica y de la productividad. Se puede visualizar el impacto que produce el estrés en la interacción persona-organización y se puede apreciar a través de la calidad de vida, el clima laboral, satisfacción de los trabajadores, permanencia, compromiso y productividad.

Se han realizado múltiples estudios sobre el estrés provocado por el trabajo, el llamado estrés laboral, en ellos se ha visto que este afecta directamente en la salud de los trabajadores, por ejemplo:

En un estudio del síndrome del quemado de Maslach o Maslach Burnout Inventory en profesionales de la salud, se detectó que las consecuencias del estrés laboral van desde reducción de la calidad de trabajo y conflictos laborales hasta desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos e incluso suicidio. (Gómez, 2009, p. 2).

Lizama (2021) indica que según la encuesta realizada por Trabajando.com, es más del 50% de los peruanos quienes sufren de estrés laboral crónico como consecuencia del trabajo y el desempleo. Durante el segundo confinamiento de la pandemia de COVID-19, el estrés puede incrementarse, afirma también que:

Los resultados del estudio reflejan que un 70% de los trabajadores peruanos encuestados sufren de estrés laboral, mientras que un 71% indica que el estrés ha generado en ellos depresión laboral. Hay varias causas para los mencionados problemas, según el universo de 2.050 peruanos encuestados. Entre los principales motivos por los que los peruanos sufren estrés laboral crónico, un 39% dijo que esto tiene relación con la fuente de trabajo, un 27% con el desempleo y un 18% con las responsabilidades. Sólo el 29% de las personas que respondieron las preguntas del sondeo aseguraron que no sufrieron depresión por estrés laboral crónico.

Beehr y Newman indican como conclusión “que existe una amplia evidencia para sugerir que los factores de estrés en el entorno laboral pueden conducir a una disfunción psicológica, que posteriormente dan lugar a efectos adversos en los empleados como la reducción de la satisfacción laboral”. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión u oficio, no sólo hablando del bienestar deseable de las personas en su centro laboral, sino también hablando de productividad y calidad. (Chiang et al., 2018).

Actualmente, el estrés laboral que llega a afectar la satisfacción laboral, puede resultar una gran amenaza para la mayoría de las empresas, ya que los trabajadores afectados generan problemas al no sentirse satisfechos en su centro laboral, evidenciándose en ausentismo, baja productividad, deficiente clima laboral, desmotivación y alta rotación de personal.

Según estudios del MINSA (2021), indica que:

El estrés laboral ha aumentado considerablemente en los últimos años, así lo señalan los estudios realizados, indicando que en el Perú más del 60% de la población sufre de estrés y que más del 70% de los colaboradores de las organizaciones presentan

estrés laboral. Se detalla también que el estrés laboral se observa más en personas que tienen entre 25 a 40 años de edad, ya que en ese rango se encuentran las personas con más responsabilidades según función y carga laboral, además se informa que el sexo femenino es quien más padece esta circunstancia. (p. 8).

Por todo lo señalado es que la presente investigación centra su estudio en analizar y brindar información sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, tiene como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación temporal: El presente estudio, tendrá una duración de 8 meses, iniciando en setiembre del 2023 y culminando en abril del 2024.

Delimitación espacial: La presente investigación se realizará en la Universidad Nacional de Huancavelica, ubicada en el distrito de Huancavelica, provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, Perú.

Delimitación teórica: La investigación en el ámbito del estrés laboral se basará en la teoría o modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996). En el ámbito de satisfacción laboral se basará en la teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg (1959).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Actualmente los casos de baja satisfacción laboral provocada por el estrés laboral son muy frecuentes en trabajadores de distintas empresas, por lo cual esta investigación permitirá identificar la relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023 y será un aporte social porque nos permitirá identificar la relación de dichas

variables sirviendo de base para posteriores investigaciones que deseen prevenir y promocionar una vida laboral satisfactoria, disminuyendo las consecuencias negativas como ausentismo, renunciaciones, baja productividad, entre otros y lograr un adecuado bienestar para los trabajadores y por ende para las empresas.

1.4.2. Teórica

El presente trabajo tiene el propósito de aportar nuevos conocimientos sobre la relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral. También aportar conocimiento científico acerca de las teorías planteadas sobre el estrés laboral de Ivancevich y Matteson (1989) y la satisfacción laboral de Herzberg, F. (1959), para con ello poder incrementar alternativas de solución ante la problemática y servir como antecedente de próximas investigaciones.

1.4.3. Metodológica

El trabajo de investigación ayudará a proponer nuevas formas de investigación que resuelvan posiblemente la interrelación causal, ya que el presente estudio correlacional ayudará a conocer los niveles de nuestra realidad. Se hará uso de dos escalas, las cuales son las siguientes: “Escala de estrés laboral de la OIT – OMS” y “Escala de opiniones SL-SPC” tendrán un proceso de validez y serán adaptadas a la realidad de la Provincia de Huancavelica.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.
- Identificar la relación que existe entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.
- Identificar la relación que existe entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

1.6. Aspectos éticos de la investigación

Esta investigación está sujeta a las exigencias que se dan a conocer en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA, 2024), donde en el Capítulo II – Ética en la Investigación, en los artículos 86° y 87° nos indica los principios reguladores de la conducta del investigador como el respeto a la identidad, a la particularidad étnica y sociocultural de los participantes del estudio, así mismo la entrega del

consentimiento y asentimiento informado de manera escrita y verbal, teniendo en cuenta no generar efectos negativos en los participantes, puesto que esta investigación no debe mostrar perjuicio, todo lo contrario debe beneficiar y ofrecer el trato que se merecen, hacerse responsable de los efectos que generen las acciones realizadas durante la investigación a nivel personal, corporativo, social y se debe evidenciar la veracidad al efectuar las distintas acciones en el proceso.

Por otro lado, en el artículo 88° se presenta las normas éticas que deben cumplir las personas que investigan, tales como la construcción de investigaciones nuevas y que éstas estén acorde con las líneas de investigación de esta universidad, así mismo hacer uso de fuentes, métodos, instrumentos y técnicas que se encuentren vigentes, es decir, que sean válidas y fiables, así mismo se debe asumir las consecuencias que provienen del estudio, hacer uso del criterio de confidencialidad, lo que quiere decir, no revelar los datos de los participantes sin su consentimiento, luego de ello comunicar los datos o resultados encontrados de forma adecuada y completa a las instancias o personas competentes y no utilizar dichos datos con propósito lucrativo personal. El trabajo se publicará en base a las normas deontológicas, se tiene que dar a conocer los posibles conflictos entre autores, asesores y revisores del estudio, por lo cual los autores deben cumplir con las reglas de investigación que se instauran a nivel local, nacional e internacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vallejo (2022). En la tesis *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*, en Ecuador, presentó como objetivo determinar el estado de estrés y satisfacción laboral en la organización de estudio. Se utilizó el enfoque metodológico cuantitativo, no experimental, descriptivo y de temporalidad transversal. Los resultados obtenidos del análisis señalan que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, en cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto. Por lo tanto, se concluye, que el nivel de estrés experimentado por un colaborador en una organización no interfiere en la satisfacción laboral del mismo.

Huayta (2019) en la tesis *Niveles de estrés y satisfacción laboral en obreros del sector de construcción*, tuvo como objetivo describir la relación entre los niveles

de estrés laboral y satisfacción laboral en obreros del sector de construcción de la zona 16 de julio 1ra sección de la ciudad de El Alto, La Paz – Bolivia. Utilizó tipo de muestreo no probabilístico, la muestra incluyó a 30 sujetos que representaban la totalidad de los obreros comprendidos entre los 20 a 60 años. El tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental transversal. La conclusión en relación a su objetivo general fue que existe una correlación positiva débil, por lo que afirmó que las personas que presentan mayor estrés laboral presentan mayor satisfacción laboral, por el contrario, aquellos que presentan menor estrés laboral presentan menor satisfacción laboral.

Tobar (2022) en la tesis *Estrés y satisfacción laboral en docentes que realizan teletrabajo durante la pandemia en una unidad educativa de Cotopaxi*, Quito – Ecuador, tuvo como objetivo determinar la presencia de estrés y satisfacción laboral en docentes que realizan teletrabajo durante la pandemia en una unidad educativa de Cotopaxi. Utilizó tipo de muestreo no probabilístico, la muestra incluyó 35 docentes quienes tenían buena accesibilidad a internet. El enfoque de investigación fue cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de tipo transeccional descriptivo. La conclusión en relación a su objetivo general fue que los niveles de estrés son demasiados altos en los docentes que realizan teletrabajo durante la pandemia en la unidad educativa y se encuentran bastante satisfechos.

Cruz (2022) en la tesis *Estrés y satisfacción laboral durante la pandemia de covid-19: un estudio comparativo entre las modalidades de trabajo*, México, tuvo

como objetivo determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción laboral y estrés percibido durante la pandemia entre las distintas modalidades de trabajo, así como la interacción de dichas modalidades con los factores género y edad. Utilizó tipo de muestreo no probabilístico, la muestra incluyó 115 trabajadores mexicanos (57 hombres y 58 mujeres) que laboran en distintas instituciones y empresas de edad entre los 18 y 25 años. El tipo de estudio fue no experimental transversal con alcance de tipo correlacional. La conclusión en relación a su objetivo general fue que no existen diferencias estadísticamente significativas que evidencien que las fuentes de estrés o satisfacción estén relacionadas con las variables de género o edad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vargas et al. (2022). En la tesis *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco – 2021*, presentaron como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Unidad de Emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco - 2021. Utilizaron tipo de muestreo no probabilístico de tipo censal, la muestra incluyó 85 efectivos policiales. El enfoque de estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada transversal, nivel correlacional y diseño no experimental, descriptivo correlacional. La conclusión en relación a su objetivo fue que se determina que existe relación significativa negativa moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Melendez (2019). En la tesis *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO – 2019*, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Huánuco. Utilizó tipo de muestreo probabilístico al azar, la muestra incluyó 160 trabajadores administrativos. El nivel de investigación fue correlacional, de tipo observacional, transversal, analítica y de diseño correlacional. La conclusión en su objetivo fue que la relación entre estrés y satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Hco-2019 no es indirecta, con una relación moderada directa de 0.510 y el 35% de su muestra no presentaron estrés.

Gonzales (2020). En la tesis *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca*, tuvo como objetivo determinar si el estrés laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral en las microfinancieras de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. Utilizó tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra incluyó 56 trabajadores de microfinancieras. El nivel de la investigación fue aplicado, de tipo no experimental, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. La conclusión en relación a su objetivo fue que el estrés laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral, es decir, a una mayor satisfacción laboral menor estrés laboral respectivamente en las microfinancieras de Cajamarca 2020. Además, el 57% de la muestra se encuentra en nivel medio de satisfacción.

Escobar (2019). En la tesis *Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018*, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos. No utilizó tipo de muestreo debido a que evaluó a toda la población, la muestra incluyó 40 acompañantes técnicos de la Unidad Territorial Junín. Utilizó una investigación de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, transeccional y correlacional. La conclusión en relación a su objetivo fue que se encontró una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. Además, en la mayoría de los casos los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos.

Hidalgo (2021). En la tesis *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima*, presentó como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Utilizó tipo de muestreo no probabilístico e intencional, la muestra fue conformada por 150 agentes de seguridad. Los resultados de esta investigación encontraron relación significativa inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, esto pone en evidencia que, a mayor estrés laboral, menor presencia de satisfacción laboral en los trabajadores.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés es “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil”. Indica también que cada persona tiene cierto grado de estrés, ya que es una respuesta natural a diversos estímulos, menciona que “es la forma en que reaccionamos al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar”. Por lo tanto, la capacidad de controlar estas situaciones o estímulos va a depender de cada persona y su condición emocional.

Selye, H. introdujo y popularizó el concepto de estrés como una idea científica médica. A pesar de que se le atribuye a Selye el haber introducido la palabra estrés en la biología, es interesante observar su evolución histórica. (Gustavo, 2002, p.350).

Sobre la definición del estrés laboral Selye, H., indica que el estrés es una consecuencia ante la aparición de un factor estresor, y este depende de las situaciones ambientales en la que se desarrolla la persona. También nos menciona autores como Ivancevich y Matteson que definen al estrés como la respuesta de adaptación dirigido por los procesos psicológicos de cada persona después de una situación externa. (Juarez & Loarte, 2021, p.8).

Selye, H. nos indica que el estrés es también una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le presente. Esta definición, es muy amplia y significa que cualquier demanda, ya sea física, psicológica o emocional, de manera impositiva o negativa, provoca si o si una respuesta biológica por parte del

organismo. Esta respuesta es mensurable y corresponde a unas secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas. (Naranjo, 2009, p. 173-174).

Hungentobler et al. (1992) conceptualizan el estrés laboral como “un proceso en el que las fuentes individuales y ambientales del estrés se asocian con una variedad de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales”, estas respuestas a corto y largo plazo están potencialmente moderadas por un número de factores clave como el apoyo social, la personalidad, las características biofísicas y la predisposición genética.

Finalmente, autores como Kusumo Djastuti y Sufian (2018), sugieren que los estresores laborales grupales tienen que ver con el respaldo del grupo y la falta de cohesión. De esa forma el respaldo del grupo es un factor necesario e importante para que el trabajador se sienta comprometido con la organización, con relación a las actividades designadas y a las demás personas que componen el grupo de trabajo, este compromiso hacia la organización, empresa o centro de labores se verá reflejado con la satisfacción laboral, el crecimiento personal y el respaldo solidario entre los componentes humanos de la empresa.

Modelo Integral de Ivancevich y Matteson: Ivancevich y Matteson (1980), definen al estrés laboral como la respuesta de adaptación dirigido por los procesos psicológicos de cada persona después de una situación externa. Plantean que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, y que su respuesta adaptativa a este estrés estará mediada por las características individuales y por la

acción de una situación o evento externo que plantea a cada persona demandas especiales tanto físicas como psicológicas, realizando con ello diferentes conductas en relación a las demandas externas.

Ivancevich y Matteson Juarez (1989) citados por Juarez y Loarte (2021) estructuran las situaciones o factores estresores, los cuales son: medio ambiente físico, nivel individual, nivel colectivo, organizacional y extra organizacional.

- 1. Medio ambiente:** Se encuentran las condiciones físicas del medio ambiente, tales como ruido, luz, temperatura, vibraciones y el movimiento, así como el aire contaminado.
- 2. Estresores individuales:** Asociados al trabajo desempeñado, o a las tareas a cumplir en la organización, tales como: rol conflictivo, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo, responsabilidad por otros, y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.
- 3. Estresores grupales:** La influencia del grupo incide en el cumplimiento de los miembros, da forma a las creencias, altera las percepciones, preferencias, actitudes y valores, aumenta la responsabilidad psicológica, el grupo puede generar estrés en el individuo si falta cohesión en el mismo, no hay apoyo del grupo, esto podría generar un desempeño pobre.
- 4. Estresores organizacionales:** Tales como las presiones para evitar errores o terminar tareas en un periodo limitado, la sobrecarga de trabajo y un jefe exigente e insensible o unos compañeros desagradables de trabajo, mientras más interdependencia exista entre las tareas de una persona y las tareas de otra, más tensión potencial existe.

5. Estresores extra organizacionales: Estos estresores están vinculados con situaciones ajenas a la organización, ligadas con las condiciones del mundo exterior. Es importante conocer la influencia en la conducta del empleado dentro del trabajo, entre los cuales cabe mencionar: la familia, la reubicación, estresores económicos y financieros.

En el ámbito de la familia y trabajo, éstos son factores de interacción a los cuales debe enfrentarse una persona.

Suárez, A. (2013) en la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima, define 2 dimensiones:

- **Superiores-recursos:** Se refiere a los trámites y procesos administrativos, a los elementos relacionados con la relación de los trabajadores con sus superiores y la disponibilidad de recursos para realizar sus tareas. Refleja como la ausencia o presencia de apoyo directo de los superiores y la disponibilidad de recursos tangibles pueden impactar en el nivel de estrés laboral.
- **Organización-equipo de trabajo:** Se refiere a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral, a los factores organizacionales y de interacción en el entorno de trabajo. Refleja como las condiciones estructurales de la organización y las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo pueden impactar en el nivel de estrés laboral.

Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa de Siegrist: Marrero, M. & Aguilera, M., (2018) comentan sobre el modelo propuesto por el psicólogo alemán, Siegrist, J. (1996) que incorpora el elemento de la subjetividad del trabajador en la relación hombre-trabajo. Su autor nos propone que la persona realiza un juicio de costo-beneficio sobre su trabajo, y en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable. Una relación de alto esfuerzo y baja recompensa es para Siegrist, la de mayor probabilidad de generar estrés laboral y la denomina de “Desbalance Esfuerzo – Recompensa” (p.173).

A primera vista, se podría pensar que Siegrist, J. privilegia las demandas como indicadores del esfuerzo, a la vez que las recompensas materiales como indicadores de las recompensas pero no es así, el reconoce que el esfuerzo puede ser originado “desde adentro” de la persona, en virtud del nivel de compromiso y motivación del mismo; y en cuanto a las recompensas, asume que las mismas pueden ser también relacionadas con la gratificación moral, la autoestima, el reconocimiento y la superación personal. Propone que las personas caracterizadas por un patrón motivacional de excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación tienen mayor riesgo de tensión y su frustración de la recompensa es superior. (Marrero, M. & Aguilera, M., 2018, p.173).

Marrero, M. & Aguilera, M., (2018) citan a Siegrist quien menciona que no solo las exigencias vivenciadas son las que genera directamente la labor que se realiza sino también aquellas que los trabajadores se imponen con su compromiso individual. Cuando este compromiso es tan importante que el trabajador no puede desvincularse del mismo en acciones como llevar trabajo para la casa y estar

pendiente de su trabajo, incluso en sus horas de hogar y ocio es a lo que Siegrist (2002) y López y Ayensa (2008) denominan sobre implicación o inmersión en el trabajo. (p. 177).

Modelo de estrés de Selye: Selye, H. (1956), indica que el estrés es una consecuencia ante la aparición de un factor estresor y este depende de las situaciones ambientales en la que se desarrolla la persona. Selye fue uno de los primeros investigadores en referirse al estrés por medio de su modelo Síndrome de Adaptación General (SAG), que explica la reacción fisiológica que presenta el individuo ante una exigencia que se encuentra por encima de su capacidad para mantenerla bajo control, a través de tres fases, éstas son: alarma, resistencia y agotamiento.

- Fase de alarma: Debido a la presencia de una situación estresante el cuerpo genera una serie de alteraciones a nivel psicológico y fisiológico, los cuales permiten confrontar estas situaciones tensas.

Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación, por ejemplo, cuando hay exceso de carga de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor manera posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Solamente cuando la barrera estresante supera a la persona y ésta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma. Ya cuando el estrés se prolonga de la fase de alarma, la persona entra en la segunda fase, denominada de resistencia.

- Fase de resistencia: Se produce la adaptación a la situación estresante. El cuerpo es un conjunto de procesos psicológicos, cognitivos, fisiológicos y conductuales que generan que el estresor sea menos perjudicial para el sujeto, intenta continuar enfrentando la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma, esto hace que esta situación se convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.
- Fase de agotamiento: Se presenta cuando en la fase anterior no se logró controlar la situación estresante manteniéndose durante un periodo prolongado, dando lugar a una etapa de agotamiento en la cual los distintos trastornos psicológicos, fisiológicos y psicosociales pueden ser definitivos e incurables. Se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o también simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. (Naranjo, 2009, p.175).

Modelo de tensión en el trabajo – Karasek: Karasek (1997) citado por Linares (2019) menciona que este modelo contiene dos variables relacionadas a los factores psicosociales presentes en el trabajo:

- Las demandas psicológicas hacen mención a la cantidad de trabajo por hacer, el grado de complejidad de ésta, así como el tiempo establecido para concluir con los distintos trabajos y las presiones que se presentan durante el periodo de realización.
- El nivel que posee el trabajador en las distintas actividades laborales, se refiere a la autonomía para tomar decisiones que tiene el trabajador frente a las diversas actividades laborales, así como el responsable de ejecutar determinadas tareas o funciones que la organización requiera.

Se postulan dos tipos de hipótesis. La primera es la hipótesis de la tensión de trabajo, la cual hace alusión a que la alta exigencia mental que demanda el puesto de trabajo asociado con un bajo control y de autonomía para la toma de decisiones genera un conjunto de reacciones psicológicas adversas para la salud física y mental del trabajador. La segunda es la hipótesis de aprendizaje activo menciona que si el empleado presenta alto control en relación a las actividades laborales y alta demanda psicológica se puede obtener como resultado conocimiento y crecimiento laboral. (Karasek, 2000).

Figura 1

Modelo de demandas-control de Karasek

		Demandas (Exigencias psicológicas)	
		Bajo	Alto
Control (Latitud toma de decisiones)	Alto	3 Poca tensión	2 Activos
	Bajo	4 Pasivos	1 Mucha tensión

- 1 – Lugar de trabajo que genera mucha tensión: Se desarrolla debido a que las demandas de trabajo son elevadas o se encuentran por encima de la capacidad del trabajador asociadas con la latitud de toma de decisiones, dando lugar a consecuencias de tensión psicológica negativas tales como estrés, ansiedad, fatiga, entre otras reacciones psíquicas.
- 2 – Lugar de trabajo activo: Es el resultado que se obtiene de un nivel alto de control y toma de decisiones laborales con altas demandas de trabajo, ya que el primero cumple la función de amortiguar los efectos producidos.
- 3 – Lugar de trabajo que genera poca tensión: Se presenta cuando el control que se tiene frente a diversas actividades laborales es altamente eficiente, sin embargo, las exigencias son mínimas, produciendo en el trabajador niveles bajos de tensión mental, así como monotonía y desmotivación.
- 4 – Lugar de trabajo pasivo: Generado en el momento que las demandas y el control se encuentran por debajo de lo habitual, por lo que el trabajador se encuentra poco motivado y va perdiendo paulatinamente los conocimientos que tenía en su repertorio intelectual.

Posteriormente, se incluye como una tercera variable el apoyo social, el cual cumple la función de ser el soporte para los efectos psicológicos y físicos adquiridos dentro del puesto de trabajo. (Johnson y Hall, 1988).

2.2.2. Satisfacción Laboral

Weinert (1985) citado por Caballero (2002) indica que:

Las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los compañeros de trabajo, a sus jefes o superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés sobre la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo.

Robbins (1996) indica que la satisfacción laboral es la “actitud general de un individuo hacia su trabajo, una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, y una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Para Gibson (1999) la satisfacción en el trabajo “es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones o actividades laborales”. También lo define como:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Según Palma, S. (2005) la satisfacción laboral es la tendencia o disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias, valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Define las siguientes dimensiones:

- **Dimensión significación de la tarea:** Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)
- **Dimensión condiciones de trabajo:** Es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- **Dimensión reconocimiento personal y/o social:** Es la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- **Dimensión beneficios económicos:** Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg: La teoría de los dos factores de Herzberg, F. (1959) supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo.

- **Factores intrínsecos o motivadores:** Incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

- **Factores extrínsecos:** Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico, de modo que el individuo se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico experimentará sólo ausencia de satisfacción. La insatisfacción estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, ya que el deterioro de estos factores causaría insatisfacción.

Teoría de las necesidades de McClelland: McClelland, D. y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades.

- **Necesidad de logro:** Refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, las personas que tienen un grado elevado de esta necesidad dirigen su energía a terminar una tarea más rápido y eficazmente.
- **Necesidad de afiliación:** Describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad.
- **Necesidad de poder:** Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros.

Esta teoría explica las distintas motivaciones que pueden llegar a tener los empleados de una organización para completar su nivel de satisfacción tanto personal como laboral.

Teoría de las expectativas de Vroom: Esta teoría sugiere que la gente no sólo está dirigida por necesidades, sino que también hace elecciones sobre lo que harán o no harán, Vroom afirma que el comportamiento depende de la intensidad con la que se desea alcanzar un determinado objetivo. Sugiere también que tanto las variables situacionales como las de personalidad producen satisfacción laboral y Vroom establece una ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión.

- **Expectativa esfuerzo-desempeño:** Es la expectativa de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad de llevar a cabo una tarea con éxito.
- **Expectativa desempeño-resultado:** Es el grado de confianza que una persona tiene en que si la tarea se desarrolla con éxito será recompensada de forma apropiada.
- **Expectativa valencia-valor de recompensa:** Es el valor que concede una persona a las recompensas esperadas.

En conclusión, esta teoría predice que un empleado realizará un esfuerzo elevado si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa, recompensa y satisfacción de objetivos personales.

2.3. Marco conceptual

Estrés: OMS (2023) define el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil.

Estrés laboral: Ivancevich y Matteson (1980) definen al estrés laboral como la respuesta de adaptación dirigido por los procesos psicológicos de cada persona después de una situación externa.

Dimensión superiores-recursos: Suárez, A. (2013) en la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, indica que esta dimensión se refiere a los trámites y procesos administrativos, a los elementos relacionados con la relación de los trabajadores con sus superiores y la disponibilidad de recursos para realizar sus tareas. Refleja como la ausencia o presencia de apoyo directo de los superiores y la disponibilidad de recursos tangibles pueden impactar en el nivel de estrés laboral.

Dimensión organización-equipo de trabajo: Suárez, A. (2013) en la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, indica que esta dimensión se refiere a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral, a los factores organizacionales y de interacción en el entorno de trabajo. Refleja como las condiciones estructurales de la organización y las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo pueden impactar en el nivel de estrés laboral.

Satisfacción laboral: Palma, S. (2005) define la satisfacción laboral como la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores a partir de su experiencia ocupacional.

Dimensión significación de la tarea: Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material). (Palma, 2005).

Dimensión condiciones de trabajo: Es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. (Palma, 2005).

Dimensión reconocimiento personal y/o social: Es la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos. (Palma, 2005).

Dimensión beneficios económicos: Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

H1 Si existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

H0 No existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El nivel reflejado es alto nivel de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 2

El nivel reflejado es insatisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 3

H1 Existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

H0 No existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Hipótesis específica 4

H1 Existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

H0 No existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

3.3. Variables**Variable 1: Estrés Laboral**

Definición conceptual: Ivancevich y Matteson (1980) definen al estrés laboral como la respuesta de adaptación dirigido por los procesos psicológicos de cada persona después de una situación externa.

Definición operacional: La variable se mide con la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS adaptado al Perú por Ángela Suárez (2013) que evalúa el nivel de estrés laboral en el personal.

Dimensión e indicador:

- **Superior y recursos:** Hace referencia a los trámites y procesos administrativos.
- **Organización y equipo de trabajo:** Hace referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.

Escala de medición: Ordinal

- **Bajo:** Factores estresores mínimos, el trabajador responde adecuadamente a las demandas laborales sin efectos negativos.
- **Promedio bajo:** Presencia de algunos factores estresores, pero el trabajador mantiene un buen equilibrio psicológico y emocional.
- **Promedio alto:** Factores estresores más frecuentes o intensos, el trabajador muestra señales de fatiga o ansiedad, aunque aún es capaz de manejar la situación.
- **Alto:** Factores estresores graves, el trabajador experimenta agotamiento físico y emocional, con un impacto notable en su desempeño y bienestar.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Palma S. (2005) define la satisfacción laboral como la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores a partir de su experiencia ocupacional.

Definición operacional: La variable se mide con la Escala de Opiniones SL-SPC desarrollada por Sonia Palma Carrillo (1999) que evalúa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Dimensión e indicador:

- **Significación de la tarea:** La disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).
- **Condiciones de trabajo:** La evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- **Reconocimiento personal y/o social:** La tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- **Beneficios económicos:** La disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Escala de Medición: Ordinal

- **Muy insatisfecho:** Actitudes completamente negativas hacia el trabajo, con frustración y desinterés. La motivación es baja y hay riesgo de rotación.
- **Insatisfecho:** Sentimientos negativos, aunque no tan extremos. La motivación y el compromiso están por debajo de lo ideal.
- **Promedio:** Actitudes neutral con aspectos positivos y negativos del trabajo. Sin emociones intensas hacia el trabajo.
- **Satisfecho:** Actitud positiva general y productividad alta. Sentimiento de reconocimiento y bienestar en el trabajo.
- **Muy satisfecho:** Altísima satisfacción con el trabajo. Actitud altamente positiva con fuerte compromiso y muy baja probabilidad de rotación.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método científico, que alude al modo de decir o hacer con orden, es decir recorrer un camino mediante una serie de operaciones prefijadas, se entiende que el método es el proceso de indagación para tratar un conjunto de problemas desconocidos que nos permiten lograr cumplir un objetivo o meta establecida relacionada a nuestra realidad problemática, así mismo se hace uso del pensamiento hipotético deductivo. (Sánchez y Reyes, 2015). Además, el enfoque de la investigación es cuantitativo ya que parte de delimitar una idea, generar objetivos, construir un marco teórico, determinar hipótesis y variables, se elabora un plan para probar o rechazar las hipótesis planteadas, se seleccionan unidades para medir las variables en un tiempo y lugar específicos, posteriormente se analizan las medidas obtenidas y se elabora las conclusiones. Según Hernández y Mendoza (2018) “la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación al que corresponde nuestro trabajo de investigación es a la investigación básica, llamada también pura o fundamental, entendida como la búsqueda de nuevos conocimientos científicos, recoger información de la realidad, enfocada en hacer uso de teorías científicas para ponerlas en práctica dentro de una población establecida y de esta manera obtener conclusiones que nos ayude a afrontar dicha problemática.

Se tiene como propósito conocer y entender mejor un problema, sin preocupación por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos, así mismo se busca el progreso, es decir aumentar los conocimientos teóricos. La investigación básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, también persigue la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes. (Sánchez y Reyes, 2015).

4.3. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional ya que tiene como propósito conocer la relación, correspondencia, conexión o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables dentro de un contexto específico. Este nivel permite saber cómo se podría comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de la otra u otras variables vinculadas. Para conocer dicha relación este nivel de investigación indica que primero se mide cada uno de los conceptos o variables para después cuantificarlas en términos estadísticos y analizar la relación. (Hernández y Mendoza, 2018).

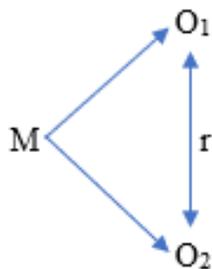
Es por ello que esta investigación busca determinar la relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación por el método que emplea es diseño descriptivo correlacional, ya que está orientada a determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos. Este diseño permite especificar en qué medida las variaciones de una variable están relacionadas con las variaciones de la otra variable. (Sánchez y Reyes, 2015).

Figura 2

Esquema del diseño de la investigación.



Nota: La figura representa el esquema del diseño de investigación descriptivo correlacional (Sánchez y Reyes, 2015).

Dónde:

M = Es la muestra en la que se realiza el estudio.

O₁ = Observaciones de la variable estrés laboral.

O₂ = Observaciones de la variable satisfacción laboral.

r = Es la posible relación que existe entre las variables.

4.5. Población y muestra

Población:

Sánchez y Reyes (2015) indican que una población comprende “todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos”. Por lo tanto, la población estará constituida por 349 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, de ambos sexos, masculino y femenino que pertenecen al segundo y tercer nivel organizacional según el Organigrama de la Universidad Nacional de Huancavelica aprobado con Resolución N° 819-2021-R-UNH del 27 de octubre de 2021.

Tabla 1

Cantidad de trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica.

ÁREA	CANTIDAD
Trabajadores del área administrativa que pertenecen al segundo nivel organizacional	96
Trabajadores del área administrativa que pertenecen al tercer nivel organizacional	253
Total de trabajadores del área administrativa	349

NOTA: Obtenido de la Relación de trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, brindado por el área de Recursos Humanos, 2023.

Muestra:

Sánchez y Reyes (2015) indican que la muestra debe tener asociaciones similares con la población, es el subgrupo o subconjunto que representa a la población, esto permite que

los resultados que se obtengan puedan ser generalizados para este universo. Por lo tanto, la muestra estará constituida por 183 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, con las mismas características de la población.

Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo que se utilizará en esta investigación es el probabilístico aleatorio simple o al azar, ya que cada miembro de la población tiene iguales posibilidades u oportunidades de ser parte de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Total de muestra

N = Total de población

Z = Valor obtenido mediante los niveles de confianza al 95% = 1.96

e = Límite aceptable de error = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Por lo tanto, aplicando la fórmula para la investigación tendríamos lo siguiente:

$$n = \frac{349 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (349 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{335.18}{1.83}$$

$$n = 183.15$$

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Trabajadores del área administrativa.
- Trabajadores que pertenezcan al segundo y tercer nivel organizacional.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no sean de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Trabajadores que no sean del área administrativa.
- Trabajadores que no pertenezcan al segundo y tercer nivel organizacional.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica** : Encuesta

Se aplicará la encuesta como técnica, que según López y Fachelli (2015) es una técnica de recogida de datos relevantes e información a través de la realización de preguntas que estén relacionadas con las características de una variable y componentes. (p.8)

Instrumento : Escalas

Sánchez y Reyes (2015) lo definen como una herramienta que se utiliza con el propósito de obtener información indispensable sobre alguna variable. Para efectuar este estudio se aplicará las escalas, conceptualizado como un tipo de prueba psicométrica autoadministrada que tiene como finalidad medir una variable ligados a las actitudes y opiniones de las personas. (p.188)

Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral:

Nombre del instrumento : Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (Ivancevich y Matteson, 1989).

Autores : Ivancevich y Matteson

Adaptación : Katheryne Victoria Collachagua Inga y Estefany Jazmin Zarate Chumbimuni.

Año : 2023.

País de origen : Perú.

Objetivo : Identificar el nivel de estrés laboral en el personal.

Dirigido a : Mayores de 18 años.

Tipo de aplicación : Autoadministrable, individual o grupal.

Tiempo de duración : 15 minutos.

Áreas de medición :

- **Dimensión I:** Superiores y Recursos
- **Dimensión II:** Organización y Equipo de Trabajo

Confiabilidad : Para el contexto de la muestra de nuestra investigación se realizó la confiabilidad a través de la metodología Consistencia Interna Alfa de Cronbach, se aplicó la escala a 44 individuos trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica y el resultado obtenido fue de Alfa de Cronbach de 0.939

Validez : Para el contexto de la muestra de nuestra investigación se realizó la validez de constructo a través de Validez por Criterio de Jueces, se contó con 3 expertos: Ps. Mg. Gonzalo Hipólito Rafael Vílchez, Ps. Mg. Luisa Graciela Badillo Maldonado y Ps. Mg. Jorge Antonio Salcedo Chuquimantari, y por Correlación Ítem-Test, se aplicó la escala

a 44 individuos trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica y el resultado obtenido fue de Coeficiencia de Correlación de Pearson de 0.987

Ficha técnica de la Escala de Opiniones SL-SPC:

Nombre del instrumento : Escala de Opiniones SL-SPC.

Autor : Sonia Palma Carrillo.

Adaptación : Katheryne Victoria Collachagua Inga y Estefany Jazmin Zarate Chumbimuni.

Año : 2023

País de origen : Perú.

Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Dirigido a : Mayores de 17 años.

Tipo de aplicación : Individual y colectiva.

Tiempo de duración : 20 minutos.

Áreas de medición :

- **Dimensión I:** Significación de la tarea
- **Dimensión II:** Condiciones de trabajo
- **Dimensión III:** Reconocimiento personal y/o social
- **Dimensión IV:** Beneficios económicos

Confiabilidad : Para el contexto de la muestra de nuestra investigación se realizó la confiabilidad a través de la metodología Consistencia Interna Alfa de Cronbach,

se aplicó la escala a 44 individuos, trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica y el resultado obtenido fue de Alfa de Cronbach de 0.875

Validez : Para el contexto de la muestra de nuestra investigación se realizó la validez de constructo a través de Validez por Criterio de Jueces, se contó con 3 expertos: Ps. Mg. Gonzalo Hipólito Rafael Vílchez, Ps. Mg. Luisa Graciela Badillo Maldonado y Ps. Mg. Jorge Antonio Salcedo Chuquimantari y por Correlación Ítem-Test, se aplicó la escala a 44 individuos trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica y el resultado obtenido fue de Coeficiencia de Correlación de Pearson de 0.941

Procedimiento de recolección de datos

- Solicitar la relación de trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Solicitar el permiso correspondiente a la Universidad Nacional de Huancavelica para la aplicación de los instrumentos de evaluación a los trabajadores del área administrativa.
- Hacer firmar el consentimiento informado a los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica de su participación libre y voluntaria en la investigación.
- Realizar la aplicación de los instrumentos de evaluación de ambas variables a los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva

Sánchez y Reyes (2015) indican que la estadística descriptiva es un nivel de análisis que consiste en la presentación de manera breve de la totalidad de las observaciones realizadas, como resultado de recolectar datos de una experiencia o una realidad. Permite conocer cómo se han comportado las variables. Esta estadística tiene dos clases de medidas, la primera es de tendencia central que indican que son aquellas que proporcionan un número de puntaje “promedio” para el conjunto de observaciones, esta clase se usa para variables que son de naturaleza ordinal, nominal e intervalo. La segunda clase es medidas de variabilidad, que especifican una distancia entre la distribución de puntajes lo que significa cuán dispersos o extendidos están los datos obtenidos.

Por otro lado, algunos autores indican que es importante dentro de la estadística descriptiva el uso de la correlación, ya que expresa la asociación o relación que existe entre las variables, la medida de esta relación se llama coeficiente de correlación (r) y el valor varía entre -1 a $+1$.

Por lo tanto, en la presente investigación se obtuvo la medida de correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral a través de la correlación RHO de Spearman por ser escala ordinal.

Estadística inferencial

La estadística inferencial apoya a encontrar significatividad en sus resultados, se compara dos o más grupos de datos para poder determinar si las posibles diferencias que se encuentran entre las variables son reales o son al azar. En las ciencias sociales y conductuales

se considera un nivel de probabilidad de 0.05 que significa que existe la probabilidad menor de 5% de que las diferencias se deban al azar. Existen dos formas de realizar el análisis de los datos, los estadísticos paramétricos que se utilizan para escalas de intervalo y los estadísticos no paramétricos que se utilizan para escalas nominales y ordinales.

Procedimiento

- El procedimiento y análisis de datos se inició aplicando la Escala de Estrés Laboral de la OIT y la Escala de Opiniones SL-SPC.
- Se realizó el análisis estadístico de todos los datos obtenidos en los instrumentos de evaluación.
- Se ingresó los puntajes obtenidos en los instrumentos al Programa Estadístico en Ciencias Sociales (SPSS) versión 27.0
- Posteriormente se aplicó la estadística descriptiva por medio de la correlación RHO de Spearman ya que las variables estrés laboral y satisfacción laboral son de escala ordinal, esta técnica ayuda a medir el coeficiente de correlación.
- Se diseñó tablas y figuras de frecuencia en apoyo al Programa Estadístico en Ciencias Sociales (SPSS) versión 27.0
- Para la estadística inferencial se utilizó la estadística no paramétrica ya que las variables estrés laboral y satisfacción laboral son escalas de tipo ordinal.
- Se obtuvo la valoración de p-valor, se realizó la interpretación y decisión estadística.
- Para finalizar, se realizó las discusiones de los resultados y se planteó las conclusiones.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

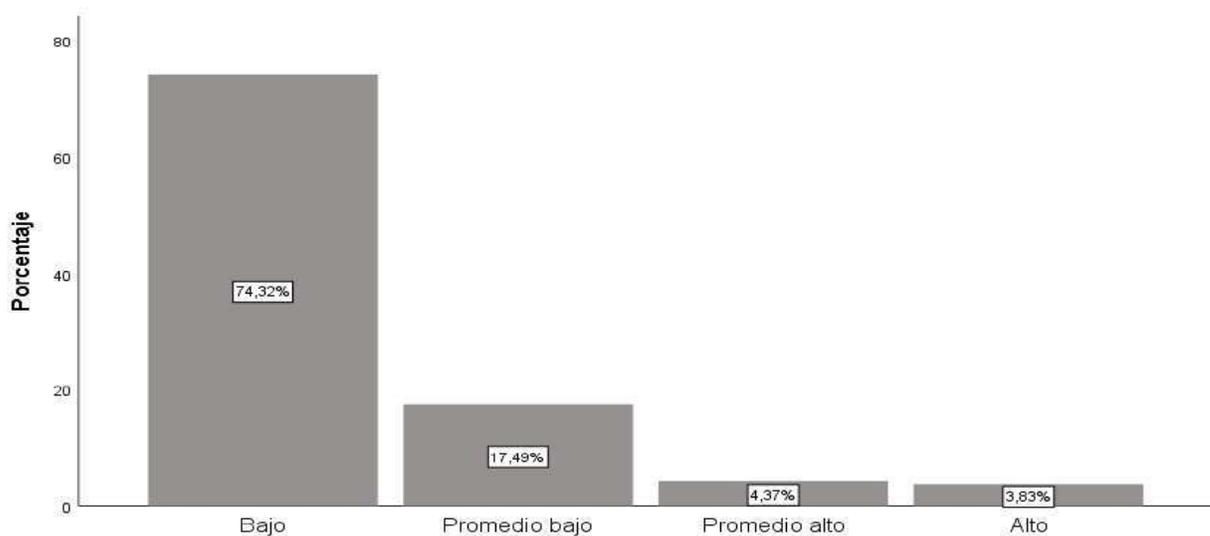
Tabla 2

Resultado del nivel de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	136	74,3
Promedio bajo	32	17,5
Promedio alto	8	4,4
Alto	7	3,8
Total	183	100,0

Figura 3

Resultado del nivel de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica



Interpretación

En la tabla 2 y figura 3 se observa que, 136 trabajadores administrativos que representa el 74,3% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés, 32 trabajadores administrativos que representa el 17,5% presentaron nivel promedio bajo de estrés, 8 trabajadores administrativos que representa el 4,4% presentaron nivel promedio alto de estrés y finalmente 7 trabajadores administrativos que representa el 3,8% de la muestra presentaron nivel alto de estrés.

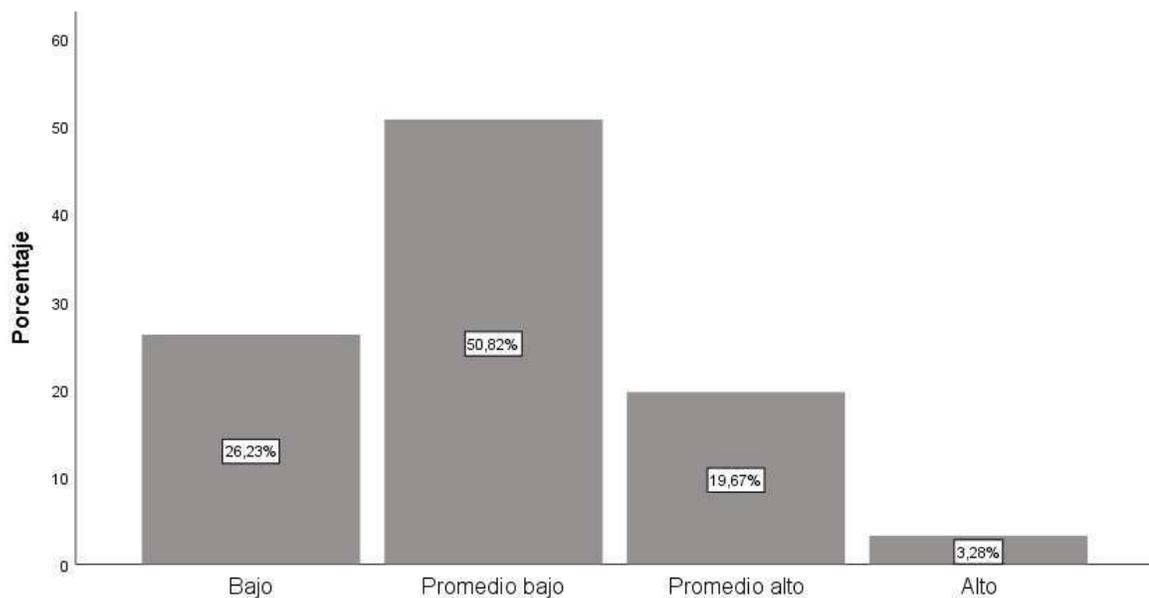
Tabla 3

Resultados de la dimensión Superiores y recursos de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	48	26,2
Promedio bajo	93	50,8
Promedio alto	36	19,7
Alto	6	3,3
Total	183	100,0

Figura 4

Resultados de la dimensión Superiores y recursos de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica



Interpretación

En la tabla 3 y figura 4 se observa que, 48 trabajadores administrativos que representa el 26,2% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés en superiores y recursos, 93 trabajadores administrativos que representa el 50,8% presentaron promedio bajo de estrés en superiores y recursos, 36 trabajadores administrativos que representa el 19,7% presentaron promedio alto de estrés en superiores y recursos, finalmente 6 trabajadores que representa el 3,3% de la muestra presentaron nivel alto de estrés en la dimensión superiores y recursos.

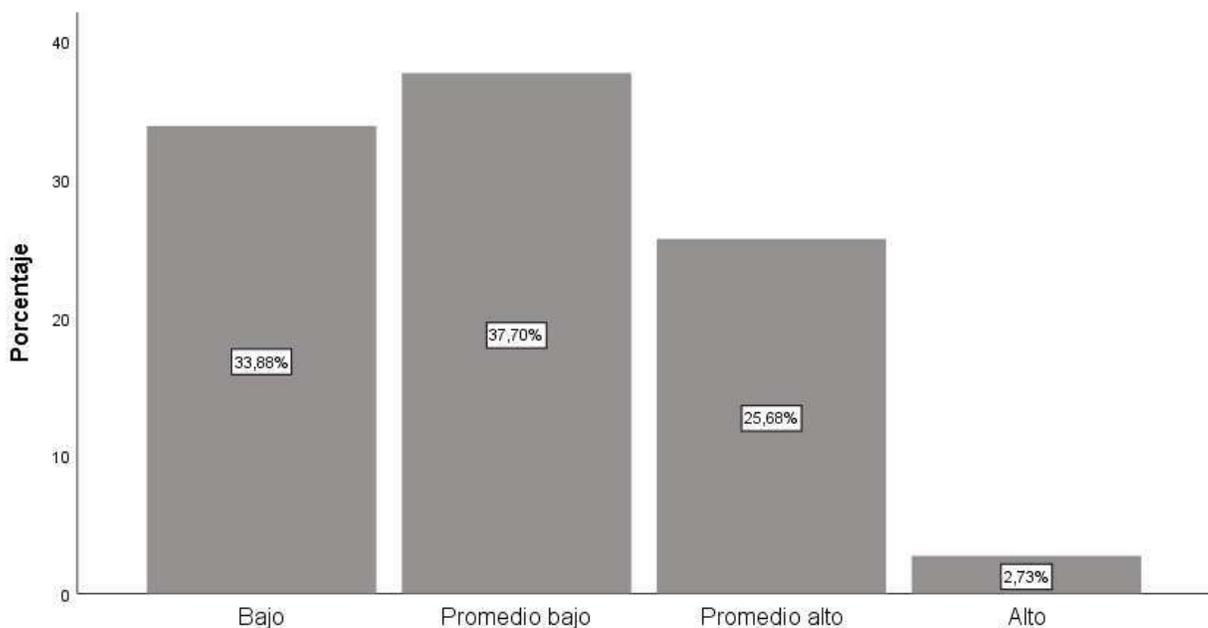
Tabla 4

Resultados de la dimensión Organización y equipo de trabajo de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	62	33,9
Promedio bajo	69	37,7
Promedio alto	47	25,7
Alto	5	2,7
Total	183	100,0

Figura 5

Resultados de la dimensión Organización y equipo de trabajo de estrés en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

**Interpretación**

En la tabla 4 y figura 5 se observa que, 62 trabajadores administrativos que representa el 33,9% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés en organización y equipo de trabajo, 69 trabajadores administrativos que representa el 37,7% presentaron promedio bajo de estrés en organización y equipo de trabajo, 47 trabajadores administrativos que representa el 25,7% presentaron promedio alto de estrés en organización y equipo de trabajo, finalmente 5 trabajadores que representa el 2,7% de la muestra presentaron nivel alto de estrés en la dimensión organización y equipo de trabajo.

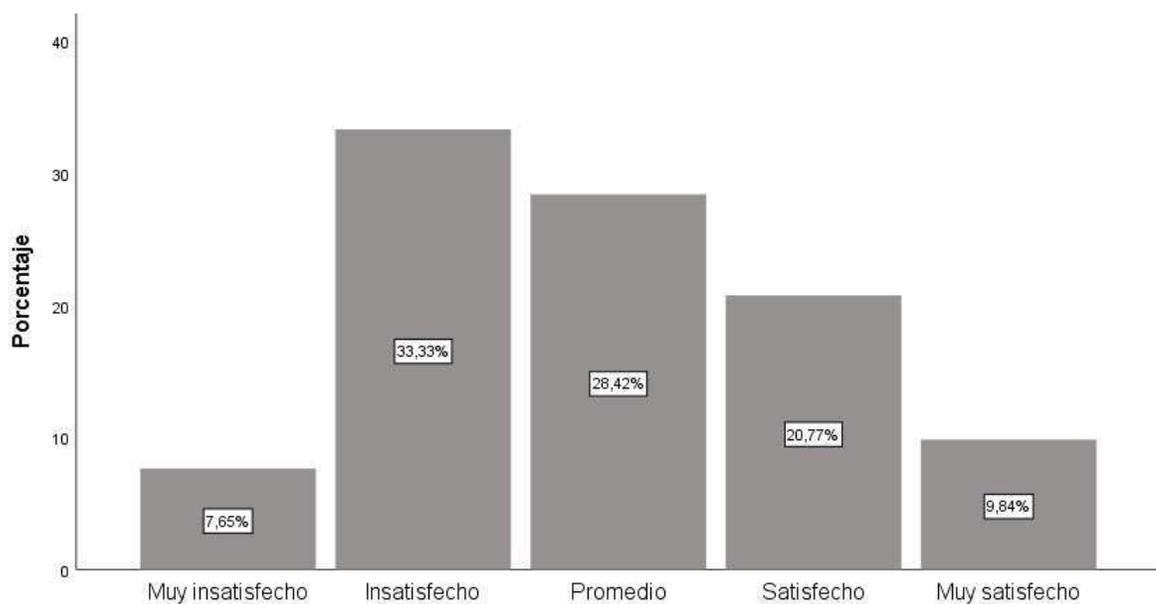
Tabla 5

Resultado del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	14	7,7
Insatisfecho	61	33,3
Promedio	52	28,4
Satisfecho	38	20,8
Muy satisfecho	18	9,8
Total	183	100,0

Figura 6

Resultado del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica



Interpretación

En la tabla 5 y figura 6 se observa que, 14 trabajadores administrativos que representa el 7,7% de la muestra presentaron nivel muy insatisfecho laboralmente, 61 trabajadores administrativos que representa el 33,3% presentaron nivel insatisfecho laboralmente, 52 trabajadores administrativos que representa el 28,4% presentaron nivel promedio de satisfacción laboral, 38 trabajadores administrativos que representa el 20,8% presentaron nivel satisfecho laboralmente y finalmente 18 trabajadores administrativos que representa el 9,8% de la muestra presentaron nivel muy satisfecho laboralmente.

5.2. Logro de objetivos

Objetivo General

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados:

Tabla 6

Resultado de estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

		Satisfacción laboral					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho		
Estrés	Bajo	f	7	35	42	35	17	136
		%	3,8%	19,1%	23,0%	19,1%	9,3%	74,3%
	Promedio bajo	f	4	20	6	1	1	32
		%	2,2%	10,9%	3,3%	0,5%	0,5%	17,5%
	Promedio alto	f	2	1	3	2	0	8
		%	1,1%	0,5%	1,6%	1,1%	0,0%	4,4%
	Alto	f	1	5	1	0	0	7
		%	0,5%	2,7%	0,5%	0,0%	0,0%	3,8%
Total		f	14	61	52	38	18	183
		%	7,7%	33,3%	28,4%	20,8%	9,8%	100,0%

Interpretación

En la tabla 6 se observa los resultados de mayor prevalencia, encontrando que, 136 trabajadores administrativos que representa el 74,3% de la muestra presentaron un nivel bajo de estrés y 61 trabajadores administrativos que representa el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente. Realizando el cruce de información se tiene que 42 trabajadores administrativos que representa el 23% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés y nivel promedio de satisfacción laboral, lo que implica que en algún momento se sienten satisfechos y en otro momento insatisfechos.

Objetivos Específicos

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados:

Tabla 7

Resultado de la relación entre los Superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

		Satisfacción laboral					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho		
Superiores-recursos	Bajo	F	0	2	16	17	13	48
		%	0,0%	1,1%	8,7%	9,3%	7,1%	26,2%
	Promedio	f	9	37	26	17	4	93
	o bajo	%	4,9%	20,2%	14,2%	9,3%	2,2%	50,8%
	Promedio	f	4	17	10	4	1	36
	o alto	%	2,2%	9,3%	5,5%	2,2%	0,5%	19,7%
Alto	f	1	5	0	0	0	0	6
	%	0,5%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	F	14	61	52	38	18	183	
	%	7,7%	33,3%	28,4%	20,8%	9,8%	100,0%	

Interpretación

En la tabla 7 se observa los resultados de mayor prevalencia, encontrando que, 93 trabajadores administrativos que representa el 50,8% de la muestra presentaron un nivel promedio bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos y 61 trabajadores

administrativos que representa el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente. Realizando el cruce de información se tiene que 37 trabajadores administrativos que representa el 20,2% de la muestra presentaron nivel promedio bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos e insatisfacción laboral.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados:

Tabla 8

Resultado de la relación entre la Organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

		Satisfacción laboral					Total	
		Muy insatisfecho		Promedio	Muy satisfecho			
Organización-equipo de trabajo	Bajo	F	1	4	17	26	14	62
		%	0,5%	2,2%	9,3%	14,2%	7,7%	33,9%
	Promedio	F	6	29	21	9	4	69
	bajo	%	3,3%	15,8%	11,5%	4,9%	2,2%	37,7%
	Promedio	F	5	26	13	3	0	47
	alto	%	2,7%	14,2%	7,1%	1,6%	0,0%	25,7%
Alto	F	2	2	1	0	0	5	
	%	1,1%	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	2,7%	
Total	F	14	61	52	38	18	183	
	%	7,7%	33,3%	28,4%	20,8%	9,8%	100,0%	

Interpretación

En la tabla 8 se observa los resultados de mayor prevalencia, encontrando que, 69 trabajadores administrativos que representa el 37,7% de la muestra presentaron un nivel promedio bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo y 61 trabajadores administrativos que representa el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente. Realizando el cruce de información se tiene que 29 trabajadores administrativos que representa el 15,8% de la muestra presentaron nivel promedio bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo e insatisfacción laboral.

5.3. Prueba de normalidad

Sea la hipótesis:

- H1** Los resultados de la prueba de normalidad de los instrumentos estrés y satisfacción laboral no son normales.
- H0** Los resultados de la prueba de normalidad de los instrumentos estrés y satisfacción laboral son normales.

Tabla 9

Prueba de normalidad

KOLMOGOROV-SMIRNOVA			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,078	183	,009
Satisfacción laboral	,097	183	,000

Siendo p valor, $p = 0,000 < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna donde los resultados de la prueba de normalidad de los instrumentos estrés y satisfacción laboral no son normales, por lo que corresponde un estadígrafo de prueba RHO de Spearman para medir la correlación de variables.

Aspectos generales:

Nivel de significancia corresponde al 0,05 o al 5% de margen de error.

Criterios de decisión:

Si $p < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Estadígrafo de Prueba

Según la prueba de normalidad corresponde RHO de Spearman, además por tener variables cuantitativas y la escala de medición ordinal.

Tabla 10

Coefficiente de correlación

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se utiliza (+) para relaciones directas y se utiliza (-) para relaciones inversas.

5.4. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

- H1** Si existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.
- H0** No existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023

Tabla 11

Correlación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023

		Satisfacción		
			Estrés	laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de RHO de Spearman es $rs = -0,647$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Decisión estadística:

Identificando p valor, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a $0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Se concluye que, si existe relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Interpretación:

Por lo tanto, a un nivel bajo de estrés mejor satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.

Hipótesis Específica 3

- H1** Existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.
- H0** No existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Tabla 12

Correlación entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

			Superiores y recursos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Superiores y recursos	Coefficiente de correlación	1,000	-,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de RHO de Spearman es $r_s = -0,638$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre la dimensión superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Decisión estadística:

Identificando p valor, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Se concluye que, si existe relación inversa moderada entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Interpretación:

Por lo tanto, a un nivel bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos mejor satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.

Hipótesis Específica 4

H1 Existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

H0 No existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Tabla 13

Correlación entre la organización-equipos de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica

			Organización y equipo de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización y equipos de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de RHO de Spearman es $rs = -0,612$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre la dimensión organización-equipos de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Decisión estadística:

Identificando el p valor, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Se concluye que, si existe relación inversa moderada entre la organización-equipos de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Interpretación:

Por lo tanto, a un nivel bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo mejor satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados: Se aprecia los resultados de mayor prevalencia, el 74,3% de la muestra presentaron un nivel bajo de estrés, y el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente, realizando el cruce de información se tiene que 42 trabajadores administrativos que representa el 23% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés y nivel promedio de satisfacción laboral.

Aplicando el estadígrafo RHO de Spearman se tiene $rs = -0,647$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Además, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, si existe relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Por lo tanto, a un nivel bajo de estrés mejor satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.

A similar resultado llega la investigación realizada por Vargas et al. (2022). En la tesis *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco – 2021*. El enfoque de estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada transversal, nivel correlacional y diseño no experimental, descriptivo correlacional. La conclusión en relación a su objetivo fue que se determina que existe relación significativa negativa moderada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Al respecto teóricamente se tiene según OMS, el estrés es un “estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil”. Indica también que cada persona tiene cierto grado de estrés, ya que es una respuesta natural a diversos estímulos, menciona que “es la forma en que reaccionamos al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar”. Por lo tanto, la capacidad de controlar estas situaciones o estímulos va a depender de cada persona y su condición emocional. Teóricamente Robbins (1996) indica que la satisfacción laboral es la “actitud general de un individuo hacia su trabajo, una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, y una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 74,3% de la muestra presentaron nivel bajo de estrés, el 17,5% presentaron nivel promedio bajo de estrés, el 4,4% presentaron nivel promedio alto de estrés y finalmente el 3,8% de la muestra presentaron nivel alto de estrés. Por lo tanto, casi la tercera parte de la cantidad de trabajadores del área administrativa no están estresados.

A similar resultado llega la investigación realizada por Melendez (2019). En la tesis *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO – 2019*, la conclusión en su objetivo fue que la relación entre estrés y satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Hco – 2019 no es indirecta, con una relación moderada directa de 0.510 y el 35% de su muestra no presentaron estrés. Por lo tanto, el estrés es también una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le presente. Esta definición, es muy amplia y significa que cualquier demanda, ya sea física, psicológica o emocional, de manera

impositiva o negativa, provoca si o si una respuesta biológica por parte del organismo (Naranjo, 2009, p. 173).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 7,7% de la muestra presentaron nivel muy insatisfecho laboralmente, el 33,3% presentaron nivel insatisfecho laboralmente, el 28,4% presentaron nivel promedio de satisfacción laboral, el 20,8% presentaron nivel satisfecho laboralmente y finalmente el 9,8% de la muestra presentaron nivel muy satisfecho laboralmente.

A similar resultado llega la investigación realizada por Gonzales (2020). *En la tesis El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca*. La conclusión fue que el estrés laboral influye directa y significativamente en la satisfacción laboral, es decir, a una mayor satisfacción laboral menor estrés laboral en las microfinancieras de Cajamarca 2020. Además, el 57% de la muestra se encuentra en nivel medio de satisfacción.

Al respecto para Gibson (1999) la satisfacción en el trabajo “es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones o actividades laborales”. También lo define como: la satisfacción es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se

tiene que el 50,8% de la muestra presentaron un nivel promedio de bajo estrés en la dimensión superiores-recursos, el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente. Realizando el cruce de información se tiene que el 20,2% de la muestra presentaron nivel promedio bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos e insatisfacción laboral.

Aplicando el estadígrafo RHO de Spearman se tiene $rs = -0,638$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Además, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, si existe relación inversa moderada entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Por lo tanto, a nivel bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos mejor satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad de Huancavelica.

A similar resultado llega la investigación realizada por Escobar (2019). En la *tesis Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018*. La conclusión en relación a su objetivo fue que se encontró una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. Además, en la mayoría de los casos los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés y se encuentran algo satisfechos.

Teóricamente, las demandas psicológicas hacen mención a la cantidad de trabajo por hacer, el grado de complejidad de ésta, así como el tiempo establecido para concluir con los distintos trabajos y las presiones que se presentan durante el periodo de realización.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 37,7% de la muestra presentaron un nivel promedio bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo, el 33,3% de la muestra presentaron nivel insatisfecho laboralmente. Realizando el cruce de la información se tiene al 15,8% de la muestra presentaron nivel promedio bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo e insatisfacción laboral.

Aplicando el estadígrafo RHO de Spearman se tiene $r_s = -0,612$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada entre la dimensión organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Además, se tiene $p = 0,000$ y éste es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, si existe relación inversa moderada entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Por lo tanto, a un nivel bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo mejor satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica.

A similar resultado llega la investigación realizada por Hidalgo (2021). En la tesis *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima*. Indica como conclusión en relación a su objetivo que existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, lo que indica que a mayor estrés laboral menor presencia de satisfacción laboral en los trabajadores y a menor nivel de estrés laboral mayor es la satisfacción laboral.

Teóricamente, el nivel que posee el trabajador en las distintas actividades laborales, se refiere a la autonomía para tomar decisiones que tiene el trabajador frente a las diversas actividades laboral, así como el responsable de ejecutar determinadas tareas o funciones que la organización requiera.

CONCLUSIONES

1. Existe relación inversa moderada entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde en el cruce de información se tiene al 23% de la muestra tienen nivel bajo de estrés y nivel promedio de satisfacción laboral. Aplicando RHO de Spearman se tiene $r_s = -0,647$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada, además $0,000 < 0,05$ por lo que, a nivel bajo de estrés mejor satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad de Huancavelica.
2. El nivel de estrés laboral es bajo en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde el 74,3% de la muestra tienen nivel bajo de estrés, el 17,5% tienen nivel promedio bajo de estrés, el 4,4% tienen nivel promedio alto de estrés y el 3,8% tienen nivel alto de estrés.
3. El nivel de satisfacción laboral es tendencia a insatisfacción en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde el 7,7 % de la muestra tienen nivel muy insatisfecho laboralmente, el 33,3% tienen nivel insatisfecho laboralmente, el 28,4% tienen nivel promedio de satisfacción laboral, el 20,8% tienen nivel satisfecho laboralmente y el 9,8% tienen nivel muy satisfecho laboralmente.
4. Existe relación inversa moderada entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde en el cruce de información se tiene al 20,2% de la muestra que tienen nivel promedio bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos e insatisfacción laboral. Aplicando RHO de Spearman se tiene $r_s = -0,638$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada, además

$0,000 < 0,05$ por lo que a nivel bajo de estrés en la dimensión superiores-recursos mejor satisfacción laboral.

5. Existe relación inversa moderada entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. Donde el 15,8% de la muestra tienen nivel promedio bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo e insatisfacción laboral. Aplicando RHO de Spearman se tiene $r_s = -0,612$ por lo que se ubica en una relación inversa moderada, además $0,000 < 0,05$ por lo que a nivel bajo de estrés en la dimensión organización-equipo de trabajo mejor satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad de Huancavelica.

RECOMENDACIONES

1. Los responsables de la Escuela Profesional de Psicología deben realizar la publicación de los resultados de la investigación con el fin de compartir experiencias e información relevante para futuras investigaciones.
2. Los responsables de los trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica deben desarrollar talleres o programas de prevención del estrés laboral.
3. Los directivos de una universidad de Huancavelica deben desarrollar un plan de capacitaciones anual con el propósito de fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital de tesis y trabajos de investigación PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bonillo, D. & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado, Universidad de Almería. *Trabajo* 11, 189-200. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequen>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Cruz, C. (2022). *Estrés y satisfacción laboral durante la pandemia de covid-19: un estudio comparativo entre las modalidades de trabajo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información UNAM. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000824292
- Escobar, R. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2888>

- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral, Revisión genérica desde la teoría. *Revista Cultura Científica y Tecnológica - Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*, 15(64), 35 -37. /Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504.pdf
- Galindo, J. (2022). *El estrés laboral y la eficiencia del servicio de la unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98288>
- Gómez, C. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1), 1-7. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330
- Gonzales, M. (2020). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca* [Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1419>
- Gustavo, E. (2002). Estrés: Desarrollo histórico y definición. *Revista Argentina de Anestesiología*, 60 (6), 350-353. https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hidalgo, B. (2021) *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2191>

- Huayta, M. (2019). *Niveles de estrés y satisfacción laboral en obreros del sector de construcción* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24225>
- Juarez, L. & Loarte, L. (2021) *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65082/Juarez_NLJ-Loarte_CLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares, S. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana* [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5518>
- Lizama, N. (2021, 1 de febrero). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. La encuesta* (1° ed.). Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Marrero, M. & Aguilera, M. (2018) Estrés Psicosocial Laboral según modelo desbalance esfuerzo – recompensa en gestantes cubanas. *Revista Salud y Sociedad*, 9(2), 175 – 177. [/Dialnet-EstresPsicosocialLaboralSegunModeloDesbalanceEsfue-6755340.pdf](#)

- Melendez, G. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO-2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6450>
- Merin, J., Cano, A. & Miguel, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Universidad Complutense de Madrid*, 1(2-3), 113-130. https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion Occupational stress theoretical back-ground and intervention framework
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171 – 190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2023, 21 de febrero). *Estrés*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Redacción Gestión. (2022, 6 de marzo). El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no-promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. (5°ed.). Lima Business Support Anneth SRL.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima. *Revista científica digital de Psicología*

PsiqueMag, 2(1), 33 -50.

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

Tobar, L. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en docentes que realizan teletrabajo durante la pandemia en una unidad educativa de Cotopaxi* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28555>

Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina CAN. <http://hdl.handle.net/10644/8608>

Vargas, K., Mendoza, E. & Yupanqui, U. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco – 2021* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1675>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Instrumentos de investigación.

Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos.

Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento.

Anexo 5: Base de datos recolectados y evidencia de su procesamiento.

Anexo 6: Consentimiento informado

Anexo 7: Autorización de la empresa donde se realizó la investigación.

Anexo 8: Evidencia fotográfica del estudio.

Anexo 9: Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 10: Constancia de confidencialidad.

Anexo 11: Compromiso de autoría.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCVELICA, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023? • ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. • Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H1: Si existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. H0: No existe relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel reflejado es alto nivel de estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una 	<p>VARIABLE 1 Estrés laboral. <u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Superiores y recursos. • Dimensión II: Organización y equipo de trabajo. <p>VARIABLE 2 Satisfacción laboral. <u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Significación de la tarea. • Dimensión II: Condiciones de trabajo. • Dimensión III: Reconocimiento 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN El método científico.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional.</p> <p>POBLACIÓN La población estará constituida por 349 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, de ambos sexos masculino y femenino, que pertenecen al segundo y tercer nivel organizacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023? • ¿Cuál es la relación entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. • Identificar la relación que existe entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. 	<p>universidad de Huancavelica, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel reflejado es insatisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. • H1: Existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. • H0: No existe relación significativa entre los superiores-recursos y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023. • H1: Existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores 	<p>personal y/o social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión IV: Beneficios económicos. 	<p>MUESTRA</p> <p>La muestra estará constituida por 183 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, con las mismas características de la población.</p> <p>TÉCNICA DE MUESTREO</p> <p>Probabilístico aleatorio simple o al azar.</p> <p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS.</p> <p>Escala de Opiniones SL- SPC.</p>
--	--	---	---	--

del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

H0: No existe relación significativa entre la organización-equipo de trabajo y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una universidad de Huancavelica, 2023.

Anexo 2: Instrumentos de investigación.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Edad: _____ Sexo: F () M () Fecha: _____

Instrucciones:

A continuación, hay 7 afirmaciones con las que usted pueda estar de acuerdo o desacuerdo. Lea atentamente cada una de ellas y marque la alternativa que mejor se ajuste a su manera de sentir, pensar o actuar.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada afirmación.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	4	5	6	7
3.	No estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me genera estrés.	1	2	3	4	5	6	7
4.	El material disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Mi supervisor no me respeta.	1	2	3	4	5	6	7
7.	No soy parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	4	5	6	7
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Las jerarquías no se respetan.	1	2	3	4	5	6	7
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	1	2	3	4	5	6	7

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Edad: _____

Sexo: F () M ()

Fecha: _____

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a sus actividades en el mismo. Frente a cada ítem aparecen cinco opciones:

TA	Total acuerdo
A	De acuerdo
I	Indeciso
D	En desacuerdo
TD	Total desacuerdo

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada ítem.

N°	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3.	Siento que el trabajo que hago se relaciona con mi manera de ser.					
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.	Me siento mal con lo que gano.					
6.	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7.	Me siento útil con la labor que realizo.					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

N°	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12.	Me desagrada mi horario de trabajo.					
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22.	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.	Me gusta la actividad que realizo.					
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	CALIFICACIÓN PARCIAL	CALIFICACIÓN TOTAL
VARIABLE 1 Estrés Laboral	Superiores y recursos	Hace referencia a los trámites y procesos administrativos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	Likert Nunca = 1 Rara vez = 2 Ocasionalmente = 3 Algunas veces = 4 Frecuentemente = 5 Generalmente = 6 Siempre = 7	Bajo = 11 a 26 Promedio Bajo = 27 a 43 Promedio Alto = 44 a 60 Alto = 61 a 77	Bajo = 25 a 102 Promedio Bajo = 103 a 119
	Organización y equipo de trabajo	Hace referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.		Bajo = 14 a 34 Promedio Bajo = 35 a 55 Promedio Alto = 56 a 76 Alto = 77 a 98	Promedio Alto = 120 a 128 Alto = 129 a 175
VARIABLE 2 Satisfacción Laboral	Significación de la tarea.	La disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Likert Ítem Positivo 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27. Total acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Total desacuerdo = 1	Muy satisfecho = 37 a más Satisfecho = 33 a 36 Promedio = 28 a 32 Insatisfecho = 24 a 27 Muy insatisfecho = 23 a menos	Muy satisfecho = 117 a más Satisfecho = 103 a 116 Promedio = 89 a 102
	Condiciones de trabajo.	La evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.		Muy satisfecho = 41 a más Satisfecho = 35 a 40 Promedio = 27 a 34 Insatisfecho = 20 a 26	Insatisfecho = 75 a 88 Muy insatisfecho = 74 a menos

	normativas que regulan la actividad laboral.		Ítem Negativo 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24.	Muy insatisfecho = 19 a menos
Reconocimiento personal y/o social.	La tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.	6, 11, 13, 19, 24.	Total acuerdo = 1 De acuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 4 Total desacuerdo = 5	Muy satisfecho = 24 a más Satisfecho = 20 a 23 Promedio = 18 a 19 Insatisfecho = 12 a 17 Muy insatisfecho = 11 a menos
Beneficios económicos.	La disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	2, 5, 9, 10, 16.		Muy satisfecho = 20 a más Satisfecho = 16 a 19 Promedio = 11 a 15 Insatisfecho = 8 a 10 Muy insatisfecho = 7 a menos

Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH - ESTRÉS LABORAL

Suj No.	ITEMS DEL TEST																									Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	4	69	
2	4	2	3	1	1	1	3	1	2	4	4	4	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	50	
3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	6	4	3	4	1	3	4	4	93	
4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	118	
5	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	50	
6	6	4	4	4	2	1	2	1	1	4	3	2	2	1	2	5	2	1	1	1	2	2	1	1	3	58	
7	4	2	4	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	43	
8	4	2	2	4	4	5	3	5	4	6	6	5	6	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	103	
9	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	4	1	2	1	7	1	6	6	5	3	6	6	6	4	92	
10	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	6	4	1	2	1	2	4	2	1	1	4	55
11	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	40	
12	4	4	2	2	4	2	3	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	89	
13	6	1	2	6	1	1	1	1	1	6	3	2	1	6	6	6	1	6	1	6	1	1	1	1	3	76	
14	5	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	54	
15	2	2	4	4	2	4	1	2	2	4	2	4	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	52	
16	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	34	
17	2	2	3	4	2	1	4	1	1	3	4	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	49	
18	4	2	2	3	1	1	2	1	2	2	4	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	1	1	3	5	53	
19	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	73	
20	2	4	4	6	2	1	2	2	3	6	5	4	3	2	2	4	1	2	3	2	1	1	1	1	1	67	
21	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	36	
22	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	35	
23	6	4	2	2	4	4	2	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	99	
24	4	4	3	5	6	5	6	6	5	4	5	3	6	4	7	6	4	3	4	4	5	6	3	7	6	121	
25	4	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	44	
26	6	4	3	4	3	1	2	4	3	5	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	5	3	2	6	81	
27	4	3	3	6	6	2	2	4	6	7	6	3	6	6	3	1	6	6	6	3	1	1	1	1	3	96	
28	5	4	6	6	5	2	1	1	2	4	1	3	2	4	1	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	65	
29	5	1	2	4	1	1	1	1	4	4	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	45	
30	5	4	4	3	5	1	3	3	4	4	3	6	3	4	2	7	2	3	4	2	3	2	2	2	2	83	
31	4	2	6	5	2	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1	1	1	1	1	3	3	58	
32	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	58	
33	4	3	1	6	4	7	4	4	2	2	3	1	4	6	1	6	3	4	3	6	4	5	4	3	3	93	
34	6	4	4	3	6	3	2	2	4	5	5	4	4	4	6	6	6	6	5	4	6	4	4	4	2	107	
35	4	3	3	2	1	1	4	3	2	2	3	4	1	3	2	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	58	
36	3	3	3	7	3	2	2	4	5	3	3	4	2	2	3	4	3	1	4	5	4	4	4	2	2	82	
37	3	4	3	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1	2	3	5	2	1	1	2	1	1	1	1	2	53	
38	5	6	5	5	5	6	4	4	4	6	5	5	6	4	6	7	1	4	1	6	4	2	1	1	7	110	
39	3	1	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	56	
40	6	4	4	5	4	4	1	1	1	2	4	4	1	4	1	7	1	4	2	1	1	1	1	1	1	66	
41	5	3	5	6	2	5	4	5	4	3	4	6	5	6	7	3	4	4	5	4	2	4	3	2	2	103	
42	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	4	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	52	
43	4	2	1	4	4	6	1	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	1	3	68	
44	2	3	2	4	1	1	1	2	3	4	4	4	1	1	1	7	1	2	2	1	2	2	1	1	2	55	
si =	998942	941860	645877	150105	738900	145877	308668	943974	613107	147991	541226	520084	866807	130022	193446	634245	453488	781183	286468	077167	857822	806025	438688	304433	5496828	370.3530653	s2t
																										56.19975	Ss2t

r1: 0.939

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH - SATISFACCIÓN LABORAL

Suj No.	ITEMS DEL TEST																											Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	5	4	4	95	
2	4	2	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	118	
3	4	1	4	5	2	4	5	4	1	3	4	3	1	5	3	1	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	88	
4	4	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	91	
5	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	103	
6	4	1	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	101	
7	1	2	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	103	
8	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	92	
9	2	5	1	1	5	5	2	1	1	4	4	4	5	5	1	1	4	3	5	2	2	1	1	5	1	1	1	73	
10	2	2	4	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	2	4	4	2	2	4	4	3	93	
11	5	2	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	114	
12	2	5	5	5	3	5	5	3	1	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	89	
13	4	1	4	5	1	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	2	4	5	2	4	5	5	5	106	
14	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	91	
15	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	96	
16	4	2	5	5	2	1	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	106	
17	4	2	5	5	2	5	5	5	3	5	2	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	114	
18	4	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	110	
19	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	74	
20	5	1	4	4	1	1	5	5	2	4	1	2	2	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	94	
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	110	
22	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	106	
23	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	86	
24	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4	3	3	2	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	2	4	5	103	
25	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	118	
26	4	3	4	5	4	5	5	4	1	3	2	3	2	2	3	5	2	5	1	5	5	3	4	1	4	5	4	94	
27	2	4	2	5	2	2	5	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	83	
28	1	5	1	2	4	5	5	4	1	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	106	
29	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	104	
30	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	116	
31	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	53	
32	4	1	4	5	2	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4	98	
33	2	1	2	1	2	4	5	4	2	4	4	2	4	1	3	2	5	2	5	2	1	2	2	5	1	2	1	71	
34	4	1	3	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	97	
35	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	108	
36	5	1	5	5	1	3	4	3	4	4	1	4	1	5	2	2	4	5	3	3	5	5	4	3	4	3	5	94	
37	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	112	
38	4	1	5	4	1	2	5	2	1	1	2	3	5	5	2	1	4	3	4	3	1	3	1	1	3	5	4	76	
39	5	2	4	5	2	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	99	
40	5	4	1	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	4	2	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	111	
41	4	2	3	5	2	4	5	2	4	4	4	3	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	97	
42	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	106	
43	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	2	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	99	
44	5	2	5	5	5	4	5	5	4	3	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	118	
Σ =	1.1797	1.2785	1.3383	1.3192	1.2067	1.3293	0.759	1.1332	1.3927	1.0037	1.3721	0.9403	1.5449	1.7125	0.9403	1.2193	0.5751	0.8134	1.0233	0.9894	1.1607	1.0148	1.0465	1.1348	1.1855	0.9746	1.2727	196.317125	s ²
																												30.86	Ss ²

! r₁₁ = 0.875



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, **GONZALO HIPOLITO RAFAEL VILCHEZ**, con Documento Nacional de Identidad N.º 19833922 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **"Escala de estrés laboral de la OIT – OMS"** presentado por las bachilleres **COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria** y **ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmín**, en la investigación titulada: **"Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023"**.

Huancayo, Julio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Vilchez', is placed on a light blue rectangular background.

Gonzalo Hipólito Rafael Vilchez
CP.º 22150

.....
Sello y Firma del Experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : GONZALO HIPOLITO RAFAEL VILCHEZ
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. PSICOLOGIA HUMANA
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
AÑOS DE EXPERIENCIA : 10 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
POST GRADO : MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA
AÑO : 2011
TRABAJOS PUBLICADOS :

- INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD D LA NIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- RELACION ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INNOVACION TEXTIL SAC DE HUANCAYO

OTROS MÉRITOS :

- DIRECTOR DEL I.S. CONTINENTAL POR UN PERIODO DE 6 AÑOS
- COORDINADOR ACADEMICO DEL PROGRAMA DE STUDIOS GENERALES D ELA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES POR UN PERIODO DE 2 AÑOS.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2** **INADECUADO 3**

OBSERVACIONES.....


 Gonzalo Hipólito Rafael Vilchez
 CPiP 22150

.....
FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, **GONZALO HIPOLITO RAFAEL VILCHEZ**, con Documento Nacional de Identidad N.º 19833922 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **"Escala de opiniones SL - SPC"** presentado por las bachilleres **COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria** y **ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmin**, en la investigación titulada: **"Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023"**.

Huancayo, Julio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Vilchez", is written over a light blue rectangular stamp.

Gonzalo Hipólito Rafael Vilchez
CPSP 22150

.....
Sello y Firma del Experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : GONZALO HIPOLITO RAFAEL VILCHEZ
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. PSICOLOGIA HUMANA
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
AÑOS DE EXPERIENCIA : 10 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
POST GRADO : MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA
AÑO : 2011
TRABAJOS PUBLICADOS :

- INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD D LA NIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- RELACION ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INNOVACION TEXTIL SAC DE HUANCAYO

OTROS MÉRITOS :

- DIRECTOR DEL I.S. CONTINENTAL POR UN PERIODO DE 6 AÑOS
- COORDINADOR ACADEMICO DEL PROGRAMA DE STUDIOS GENERALES D ELA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES POR UN PERIODO DE 2 AÑOS

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2** **INADECUADO 3**

OBSERVACIONES:.....

Gonzalo Hipólito Rafael Vilchez
 CPD 22150

.....
FIRMA



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO, con Documento Nacional de Identidad N.º 19915937 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **"Escala de estrés laboral de la OIT – OMS"** presentado por las bachilleres COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria y ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmín, en la investigación titulada: **"Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023"**.

Huancayo, Julio de 2023

A handwritten signature in blue ink is written over a rectangular official stamp. The stamp contains the text: "LUISA GRACIELA MALDONADO", "PSICOLOGA", and "C. P. P. 1948".

.....
Sello y Firma del Experto



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. PSICOLOGIA
ESPECIALIDAD : PSICOLOGA CLINICA Y DE LA SALUD
AÑOS DE EXPERIENCIA : 30 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : HOSPITAL RAMIRO PRIALE - Es SALUD
POST GRADO : MAGISTER EN PSICOLOGIA
AÑO : 2004
TRABAJOS PUBLICADOS : - CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SOPORTE SOCIAL EN PACIENTES CON TRATAMIENTO DE DIALISIS DEL HOSPITAL DE HUANCAYO.
 - BAREMACION DEL CUESTIONARIO DE PERSONALIDAD C.E.P. EN ESTUDIANTES SECUNDARIOS DE COLEGIOS ESTATALES DE LA CIUDAD DE HUANCAYO.
 - ESTUDIO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL DE LOS AHBITOS DE ESTUDIO Y LAS DIMENSIONES DE LA PERSONALIDA EN ALUMNAS DEL I CICLO DE LAFACULTAD DE EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
OTROS MÉRITOS : JEFE DEL SERVICIO DE PSICOLOGIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE EsSALUD POR UN PERIODO DE 20 AÑOS.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2** **INADECUADO 3**

OBSERVACIONES.....

LUISA GRACIELA MALDONADO
PSICOLOGA
C. de P. 1148

.....
FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO, con Documento Nacional de Identidad N.º 19915937 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **"Escala de opiniones SL - SPC"** presentado por las bachilleres COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria y ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmin, en la investigación titulada: **"Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023"**.

Huancayo, Julio de 2023

A handwritten signature in blue ink is written over a blue official stamp. The stamp contains the text: "LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO", "PSICOLOGA", and "C. en P. 1948".

LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO
PSICOLOGA
C. en P. 1948

.....
Sello y Firma del Experto



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO
TÍTULO PROFESIONAL : LICENCIADA EN PSICOLOGICA
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA Y CLINICA DE LA SALUD
AÑOS DE EXPERIENCIA : 30 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE -
 ESSALUD
POST GRADO : MAGISTER EN PSICOLOGIA
AÑO : 2004
TRABAJOS PUBLICADOS : - CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SOPORTE
 SOCIAL EN PACIENTES CON TRATAMIENTO DE DIALISIS DEL HOSPITAL DE HUANCAYO.
 - BAREMACION DEL CUESTIONARIO DE PERSONALIDAD C.E.P. EN ESTUDIANTES
 SECUNDARIOS DE COLEGIOS ESTATALES DE LA CIUDAD DE HUANCAYO.
 - ESTUDIO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL DE LOS AHBITOS DE ESTUDIO Y LAS
 DIMENSIONES DE LA PERSONALIDA EN ALUMNAS DEL I CICLO DE LAFACULTAD DE
 EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
OTROS MÉRITOS : JEFE DEL SERVICIO DE PSICOLOGIA DEL
 HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ EsSALUD POR UN PERIODO DE 20 AÑOS.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....


 LUISA GRACIELA BADILLO MALDONADO
 PSICOLOGA
 C. P. F. 3148

.....
FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Jorge Salcedo Chuguinmontez, con Documento Nacional de Identidad N.º 41536902 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento "Escala de estrés laboral de la OIT – OMS" presentado por las bachilleres COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria y ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmin, en la investigación titulada: "Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023".

Huancayo, Julio de 2023


 Ps. Jorge A. Salcedo Chuguinmontez
 PSICOLOGO
 C.Ps.P. N° 20014
 APL ID 251000
 017 1013

Sello y Firma del Experto



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	: Ps. Jorge A. Salcedo Chuquimanta
TÍTULO PROFESIONAL	: Lic. en Psicología
ESPECIALIDAD	: Psicología Organizacional
AÑOS DE EXPERIENCIA	: 14 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA	: Universidad Continental
POST GRADO	: Magister en Educación Superior
AÑO	: 2018
TRABAJOS PUBLICADOS	: 3 investigaciones relacionadas al caso
OTROS MÉRITOS	: Director S.A.P. Psicología
.....

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....


 Ps. Jorge A. Salcedo Chuquimanta
 PSICÓLOGO
 C.P.S.P. N° 20618
 APA ID 251989
 SIP. 8714913

FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Jorge Salcedo Chuquimantani, con Documento Nacional de Identidad N.º 41536902 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento "Escala de opiniones SL - SPC" presentado por las bachilleres COLLACHAGUA INGA Katheryne Victoria y ZARATE CHUMBIMUNI Estefany Jazmin, en la investigación titulada: "Estrés y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023".

Huancayo, Julio de 2023


.....
Ps. Jorge A. Salcedo Chuquimantani
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N.º 20616
APA 10 751008
.....

Sello y Firma del Experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	: Ps. Jorge A. Saucedo Chuquimantla;
TÍTULO PROFESIONAL	: Lic. en Psicología
ESPECIALIDAD	: Psicología Organizacional
AÑOS DE EXPERIENCIA	: 14 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA	: Universidad Continental
POST GRADO	: Magister en Educación Superior
AÑO	: 2018
TRABAJOS PUBLICADOS	: 3 investigaciones relacionadas al área
OTROS MÉRITOS	: Director CAP. Psicología
.....	

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....


 Ps. Jorge A. Saucedo Chuquimantla
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. N° 20616
 APA 1974-1990

FIRMA

Correlación ítem-test – correlación de Pearson

7 SEMANAS			22/09	10/11	7 SEMANAS			22/09	10/11
ESTRES LABORAL					SATISFACCION LABORAL				
N°	TEST	RETEST			N°	TEST	RETEST		
1	69	65			1	95	92		
2	50	53			2	118	112		
3	93	100			3	88	84		
4	118	110			4	91	98		
5	50	52			5	103	102		
6	58	55			6	101	98		
7	43	46			7	103	97		
8	103	100			8	92	89		
9	92	90			9	73	76		
10	55	58			10	93	92		
11	40	42			11	114	112		
12	89	89			12	89	84		
13	76	80			13	106	98		
14	54	60			14	91	88		
15	52	50			15	96	89		
16	34	30			16	106	102		
17	49	50			17	114	112		
18	53	48			18	110	106		
19	73	69			19	74	72		
20	67	66			20	94	80		
21	36	40			21	110	104		
22	35	30			22	106	98		
23	99	100			23	86	88		
24	121	119			24	103	84		
25	44	40			25	118	114		
26	81	83			26	94	91		
27	96	94			27	83	74		
28	65	60			28	106	110		
29	45	50			29	104	96		
30	83	78			30	116	113		
31	58	57			31	53	57		
32	58	56			32	98	90		
33	93	92			33	71	67		
34	107	105			34	97	94		
35	58	58			35	108	110		
36	82	80			36	94	98		
37	53	49			37	112	104		
38	110	100			38	76	71		
39	56	52			39	99	96		
40	66	60			40	111	108		
41	103	99			41	97	94		
42	52	48			42	106	98		
43	68	60			43	99	92		
44	55	49			44	118	110		
PROMEDIO	69.13636364	67.54545455	0.987		PROMEDIO	96.13636364	94.18181818	0.941	



Anexo 5: Base de datos recolectados y evidencia de su procesamiento

ESTRÉS LABORAL																									CATEGORIA						
N° ev.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	D1	D2	TOTAL	D1	D2
1	4	4	4	3	4	3	4	2	2	6	5	2	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	7	101	45	56	Bajo	Promedio a	Promedio al
2	4	2	4	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	1	1	2	1	42	22	20	Bajo	Bajo	Bajo
3	7	5	1	7	4	4	7	7	4	7	7	7	7	1	7	4	7	7	7	4	4	4	4	4	7	134	57	77	Alto	Promedio a	Alto
4	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	39	18	21	Bajo	Bajo	Bajo
5	5	2	5	3	2	2	6	4	7	4	7	2	3	4	3	5	5	3	2	7	4	2	3	4	5	99	41	58	Bajo	Promedio b	Promedio al
6	3	1	4	2	6	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	46	27	19	Bajo	Promedio b	Bajo
7	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	64	29	35	Bajo	Promedio b	Promedio b.
8	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	14	18	Bajo	Bajo	Bajo
9	3	2	3	5	6	7	6	5	5	4	5	5	5	6	4	6	4	5	5	4	6	6	5	4	6	122	50	72	Promedio a	Promedio a	Promedio al
10	4	3	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	26	27	Bajo	Bajo	Bajo
11	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	57	24	33	Bajo	Bajo	Bajo
12	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	32	17	15	Bajo	Bajo	Bajo
13	1	1	1	3	2	1	1	2	6	2	2	5	1	2	3	5	6	2	2	1	1	1	1	1	3	56	21	35	Bajo	Bajo	Promedio b.
14	4	1	3	3	2	1	1	3	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	47	20	27	Bajo	Bajo	Bajo
15	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	3	94	38	56	Bajo	Promedio b	Promedio al
16	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	74	32	42	Bajo	Promedio b	Promedio b.
17	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	90	37	53	Bajo	Promedio b	Promedio b.
18	4	5	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	76	42	34	Bajo	Promedio b	Bajo
19	4	3	4	6	2	6	2	2	3	5	4	5	5	6	4	5	3	4	2	2	4	5	5	4	4	98	41	57	Bajo	Promedio b	Promedio al
20	6	3	4	6	1	1	1	1	2	4	5	1	1	1	1	5	3	1	1	1	5	1	1	1	7	64	32	32	Bajo	Promedio b	Bajo
21	4	2	4	3	2	1	4	2	3	3	2	2	3	2	6	2	3	3	5	3	2	3	6	3	5	78	34	44	Bajo	Promedio b	Promedio b.
22	2	3	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	47	23	24	Bajo	Bajo	Bajo
23	4	2	2	3	1	1	1	1	3	4	3	2	1	3	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	4	51	20	31	Bajo	Bajo	Bajo
24	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	89	35	54	Bajo	Promedio b	Promedio b.
25	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	89	38	51	Bajo	Promedio b	Promedio b.
26	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	5	5	4	3	6	4	3	3	4	3	4	4	3	3	90	35	55	Bajo	Promedio b	Promedio b.
27	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	88	38	50	Bajo	Promedio b	Promedio b.
28	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	90	41	49	Bajo	Promedio b	Promedio b.
29	4	3	4	4	4	2	4	5	6	4	4	5	4	4	4	3	2	4	1	1	4	2	1	3	86	34	52	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
30	2	3	5	6	1	1	1	1	1	3	3	7	1	1	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	56	27	29	Bajo	Promedio b	Bajo
31	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59	25	34	Bajo	Bajo	Bajo
32	4	4	5	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	5	5	3	2	2	67	31	36	Bajo	Promedio b	Promedio b.
33	3	4	2	7	2	1	1	1	1	3	1	5	1	3	1	3	3	5	3	1	2	3	1	1	1	59	27	32	Bajo	Promedio b	Bajo
34	3	4	4	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	2	1	2	2	3	4	2	2	1	1	59	26	33	Bajo	Bajo	Bajo
35	4	2	5	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	61	26	35	Bajo	Bajo	Promedio b.
36	6	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	38	20	18	Bajo	Bajo	Bajo
37	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	50	65	Promedio b	Promedio a	Promedio al
38	2	4	7	6	6	4	7	5	5	5	7	1	6	2	2	6	6	3	2	3	1	4	1	6	7	108	51	57	Promedio b	Promedio a	Promedio al
39	2	4	4	6	4	2	4	5	3	2	2	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	4	1	2	87	40	47	Bajo	Promedio b	Promedio b.
40	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	39	21	18	Bajo	Bajo	Bajo
41	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	12	14	Bajo	Bajo	Bajo
42	4	2	2	2	1	1	1	7	1	7	7	7	7	6	1	6	7	1	1	1	1	1	1	1	1	77	23	54	Bajo	Bajo	Promedio b.
43	4	6	7	4	7	4	4	7	7	4	4	6	7	4	4	7	7	4	7	4	7	2	1	1	4	123	55	68	Promedio a	Promedio a	Promedio al
44	1	5	2	7	2	4	2	3	3	1	3	4	3	7	4	5	7	5	2	1	4	1	1	1	4	82	39	43	Bajo	Promedio b	Promedio b.
45	1	6	6	5	1	3	2	5	4	4	6	6	1	2	1	4	4	6	5	3	6	6	6	6	6	105	41	64	Promedio b	Promedio b	Promedio al
46	4	2	2	3	1	1	7	4	3	2	6	2	1	4	4	7	3	3	4	4	3	4	4	2	3	83	32	51	Bajo	Promedio b	Promedio b.
47	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	35	13	22	Bajo	Bajo	Bajo
48	4	3	4	2	6	3	4	2	1	3	3	3	1	4	7	4	4	1	1	7	3	3	1	3	1	78	43	35	Bajo	Promedio b	Promedio b.
49	5	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	3	57	26	31	Bajo	Bajo	Bajo
50	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	74	35	39	Bajo	Promedio b	Promedio b.

51	6	6	5	4	4	1	2	2	2	4	1	1	2	1	4	5	1	1	1	1	5	1	1	1	2	64	39	25	Bajo	Promedio b	Bajo	
52	5	1	6	5	2	1	1	1	1	2	4	2	1	2	2	6	1	2	1	2	1	1	1	1	5	57	26	31	Bajo	Bajo	Bajo	
53	5	4	5	3	1	2	2	6	1	2	3	3	2	3	3	4	2	1	3	2	1	2	2	1	3	66	29	37	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
54	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	4	2	1	1	2	1	1	1	1	43	20	23	Bajo	Bajo	Bajo		
55	4	1	5	6	2	1	5	2	2	6	4	4	5	3	5	4	3	1	2	4	2	1	2	2	6	82	36	46	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
56	5	2	3	7	7	7	7	1	3	6	6	6	6	4	5	5	4	2	6	2	4	5	2	3	6	114	54	60	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
57	5	6	5	5	6	7	4	6	5	6	6	4	6	6	7	7	5	6	6	6	4	2	6	6	7	139	60	79	Alto	Promedio a	Alto	
58	4	1	1	1	1	1	4	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	40	18	22	Bajo	Bajo	Bajo	
59	3	3	4	4	5	5	6	4	3	2	3	4	2	3	2	6	2	2	1	1	3	2	2	1	3	76	38	38	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
60	2	4	4	5	1	7	4	4	1	4	2	4	1	4	4	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	88	42	46	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
61	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	72	32	40	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
62	3	3	4	6	2	2	4	3	4	4	5	3	3	2	3	6	2	2	2	4	3	2	2	1	4	79	33	46	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
63	6	4	3	3	2	1	2	1	2	5	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	55	28	27	Bajo	Promedio b	Bajo	
64	4	2	3	3	1	1	1	2	1	2	4	1	2	2	2	5	2	3	2	4	2	1	2	1	5	58	22	36	Bajo	Bajo	Promedio b.	
65	6	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	6	6	5	5	4	4	5	6	7	7	7	120	50	70	Promedio a	Promedio a	Promedio al	
66	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	5	2	3	3	2	3	4	4	4	4	77	29	48	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
67	1	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	5	6	6	4	3	4	2	2	2	5	6	94	36	58	Bajo	Promedio b	Promedio al	
68	3	4	5	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	2	2	3	2	2	74	32	42	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
69	4	2	4	2	4	1	4	1	2	1	2	4	4	2	1	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	56	28	28	Bajo	Promedio b	Bajo	
70	4	5	6	6	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	70	40	30	Bajo	Promedio b	Bajo	
71	4	5	6	5	6	4	5	5	6	4	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	4	130	56	74	Alto	Promedio a	Promedio al	
72	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	82	33	49	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
73	2	6	6	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	7	5	7	2	2	1	4	2	2	1	3	80	43	37	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
74	4	4	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	51	25	26	Bajo	Bajo	Bajo	
75	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	86	37	49	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
76	4	4	4	5	4	5	4	5	6	4	6	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	2	95	43	52	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
77	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	167	72	95	Alto	Alto	Alto	
78	6	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37	17	20	Bajo	Bajo	Bajo	
79	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	5	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	46	21	25	Bajo	Bajo	Bajo	
80	4	2	6	4	1	1	3	4	4	4	4	2	4	2	2	3	5	4	3	1	2	2	1	1	1	70	31	39	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
81	3	1	4	1	2	1	2	1	2	3	3	5	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	69	27	42	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
82	3	4	4	3	6	5	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	69	34	35	Bajo	Promedio b	Promedio b.
83	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	80	32	48	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
84	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	37	16	21	Bajo	Bajo	Bajo	
85	3	2	4	4	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	4	1	2	1	2	50	25	25	Bajo	Bajo	Bajo	
86	2	6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	101	42	59	Bajo	Promedio b	Promedio al	
87	2	3	6	2	6	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	5	4	3	3	2	1	3	3	2	74	35	39	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
88	2	4	3	4	2	3	1	2	1	4	5	4	3	1	4	4	4	1	3	4	3	1	3	2	2	70	32	38	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
89	4	7	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	4	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	55	25	30	Bajo	Bajo	Bajo	
90	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	40	19	21	Bajo	Bajo	Bajo	
91	4	3	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	45	22	23	Bajo	Bajo	Bajo	
92	3	4	3	5	5	5	5	6	6	5	6	6	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	5	98	43	55	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
93	6	7	6	7	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	4	7	7	4	6	5	4	4	4	5	139	64	75	Alto	Alto	Promedio al	
94	5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	16	15	Bajo	Bajo	Bajo	
95	6	7	3	3	6	1	3	3	2	3	3	5	1	2	7	7	2	2	1	6	5	2	3	2	1	86	45	41	Bajo	Promedio a	Promedio b.	
96	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	79	38	41	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
97	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	6	6	5	4	5	6	6	5	4	4	114	51	63	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
98	6	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	4	80	30	50	Bajo	Promedio b	Promedio b.	
99	5	5	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	2	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	119	54	65	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
100	5	4	3	4	5	6	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	106	50	56	Promedio b	Promedio a	Promedio al	

101	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	109	50	59	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
102	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	6	7	3	4	5	6	4	3	2	3	5	6	5	7	7	119	53	66	Promedio b	Promedio a	Promedio al
103	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	1	4	4	4	96	46	50	Bajo	Promedio a	Promedio b
104	4	7	6	7	7	6	5	6	6	7	6	3	7	6	4	6	6	7	7	6	6	1	7	6	7	146	64	82	Alto	Alto	
105	2	3	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	57	27	30	Bajo	Promedio b	Bajo
106	4	1	2	1	5	7	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	55	28	27	Bajo	Promedio b	Bajo	
107	4	2	2	4	1	1	4	7	1	1	1	7	7	4	7	4	1	4	4	4	1	4	7	7	93	37	56	Bajo	Promedio b	Promedio al	
108	3	2	3	4	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	45	22	23	Bajo	Bajo	Bajo
109	1	2	2	4	5	7	6	6	2	5	1	3	5	7	5	1	2	7	3	6	3	6	7	7	110	44	66	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
110	4	3	3	6	6	4	4	6	6	7	6	4	7	4	6	4	6	4	7	5	2	4	4	3	119	49	70	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
111	5	4	3	7	2	1	1	2	6	2	2	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	56	28	28	Bajo	Promedio b	Bajo	
112	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	6	2	3	5	2	2	4	5	2	2	1	2	1	74	33	41	Bajo	Promedio b	Promedio b	
113	1	1	2	5	7	6	7	7	4	7	7	1	7	5	1	3	1	7	7	7	6	1	4	1	3	108	38	70	Promedio b	Promedio b	Promedio al
114	5	2	6	6	1	1	2	2	3	2	3	2	6	1	2	7	1	3	1	5	4	1	1	1	6	74	31	43	Bajo	Promedio b	Promedio b
115	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	71	34	37	Bajo	Promedio b	Promedio b	
116	5	5	4	3	2	3	4	3	4	6	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	6	4	4	100	41	59	Bajo	Promedio b	Promedio al
117	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	83	36	47	Bajo	Promedio b	Promedio b
118	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	5	6	2	2	3	4	2	5	2	5	4	89	38	51	Bajo	Promedio b	Promedio b
119	4	6	4	3	4	2	5	3	3	3	3	5	6	5	3	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3	92	41	51	Bajo	Promedio b	Promedio b
120	4	3	1	4	1	1	1	1	1	2	4	1	1	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	4	48	20	28	Bajo	Bajo	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	44	56	Bajo	Promedio a	Promedio al
122	2	4	4	3	4	3	5	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	59	34	25	Bajo	Promedio b	Bajo	
123	3	1	1	4	1	1	1	7	7	7	6	1	1	1	3	7	1	7	7	5	5	1	7	7	7	99	28	71	Bajo	Promedio b	Promedio al
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	11	14	Bajo	Bajo	Bajo	
125	4	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33	17	16	Bajo	Bajo	Bajo	
126	4	2	2	1	4	4	4	4	4	5	1	1	2	1	1	4	1	1	3	1	1	1	4	1	4	61	25	36	Bajo	Bajo	Promedio b
127	5	3	1	6	3	1	3	5	6	6	6	3	4	2	5	7	4	5	3	5	2	2	3	3	5	98	36	62	Bajo	Promedio b	Promedio al
128	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	16	15	Bajo	Bajo	Bajo	
129	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	28	13	15	Bajo	Bajo	Bajo	
130	2	3	5	4	1	1	1	2	1	3	5	2	1	2	1	3	1	1	3	5	1	2	1	1	7	59	21	38	Bajo	Bajo	Promedio b
131	3	1	4	1	5	1	1	1	1	7	2	2	1	6	1	4	4	1	1	7	1	1	3	1	1	61	23	38	Bajo	Bajo	Promedio b
132	5	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	2	6	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	75	32	43	Bajo	Promedio b	Promedio b
133	5	5	2	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	28	14	Bajo	Promedio b	Bajo	
134	3	3	4	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	60	28	32	Bajo	Promedio b	Bajo
135	4	1	3	3	1	1	2	3	4	2	2	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	51	19	32	Bajo	Bajo	Bajo
136	5	4	4	2	3	1	1	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	1	2	1	2	1	1	1	2	60	28	32	Bajo	Promedio b	Bajo
137	4	2	3	7	2	4	4	4	4	2	2	1	6	2	5	2	7	2	1	3	2	2	1	1	1	74	41	33	Bajo	Promedio b	Bajo
138	3	4	4	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	49	25	24	Bajo	Bajo	Bajo
139	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	31	13	18	Bajo	Bajo	Bajo
140	4	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	110	42	68	Promedio b	Promedio b	Promedio al	
141	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	4	5	80	31	49	Bajo	Promedio b	Promedio b
142	4	3	2	2	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	92	37	55	Bajo	Promedio b	Promedio b	
143	4	3	2	4	5	6	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	6	4	5	4	5	4	5	102	46	56	Bajo	Promedio a	Promedio al	
144	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	104	46	58	Promedio b	Promedio a	Promedio al
145	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	6	5	4	5	6	5	6	5	5	4	4	111	44	67	Promedio b	Promedio a	Promedio al
146	3	3	3	3	3	4	5	5	5	6	6	6	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	6	5	6	112	40	72	Promedio b	Promedio b	Promedio al
147	4	2	3	2	4	2	3	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	94	36	58	Bajo	Promedio b	Promedio al
148	5	5	6	5	4	5	6	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	104	50	54	Promedio b	Promedio a	Promedio b	
149	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	6	7	6	5	4	4	4	105	44	61	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
150	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	106	47	59	Promedio b	Promedio a	Promedio al	
151	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	83	36	47	Bajo	Promedio b	Promedio b	
152	2	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	99	41	58	Bajo	Promedio b	Promedio al	
153	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	4	3	3	75	32	43	Bajo	Promedio b	Promedio b	
154	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	89	40	49	Bajo	Promedio b	Promedio b
155	3	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	5	3	2	3	4	3	4	5	6	6	5	6	5	4	112	50	62	Promedio b	Promedio a	Promedio al
156	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	100	43	57	Bajo	Promedio b	Promedio al	
157	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	6	126	57	69	Promedio a	Promedio a	Promedio al
158	7	3	5	4	3	4	5	6	7	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	112	48	64	Promedio b	Promedio a	Promedio al
159	2	2	3	3	4	3	4	5	6	5	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	80	30	50	Bajo	Promedio b	Promedio b
160	6	4	4	3	6	3	2	2	4	5	5	4	4	4	6	6	6	5	4	6	4	4	4	2	4	107	46	61	Promedio b	Promedio a	Promedio al
161	4	3	3	2	1	1	4	3	2	2	2	3	4	1	3																

SASTIFACCIÓN LABORAL																											TOTAL	D1	D2	D3	D4	TOTAL	CATEGORIA					
N° ev.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26							27	D1	D2	D3	D4	
1	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	97	33	33	16	15	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Promedio	
2	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	119	39	38	25	17	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
3	1	5	5	3	4	3	5	3	2	3	5	5	5	3	3	2	3	5	3	1	2	5	1	1	5	5	3	91	35	23	17	16	Promedio	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	
4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	111	37	35	20	19	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
5	4	2	2	3	1	3	2	4	1	4	2	4	4	4	3	2	3	2	1	4	4	2	2	4	1	2	2	3	71	17	33	11	10	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Promedio	Muy insatisfecho	Insatisfecho
6	5	2	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	105	35	36	18	16	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Satisfecho
7	4	1	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	1	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	87	28	32	13	14	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
8	4	2	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	40	40	24	18	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
9	3	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	4	2	1	2	72	19	22	20	11	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Promedio	
10	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	98	32	34	16	16	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho	
11	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	94	32	32	15	15	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
12	4	5	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	86	25	28	16	17	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho	
13	5	2	4	5	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	118	39	45	22	12	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	
14	1	3	1	1	2	1	5	4	4	3	4	4	4	1	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	89	28	29	18	14	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	
15	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	92	30	32	13	17	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho	
16	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	79	29	27	10	13	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Muy insatisfecho	Promedio	
17	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	4	82	27	26	13	13	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	
18	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	1	2	4	4	3	2	4	2	1	4	4	4	2	4	4	4	98	30	25	10	17	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Satisfecho	
19	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	97	30	34	17	17	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho	
20	5	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	2	3	3	5	2	5	5	2	1	3	3	1	2	5	97	21	38	23	15	Promedio	Muy insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	
21	4	2	1	5	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	85	27	30	15	13	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
22	4	2	5	5	2	3	5	3	2	3	4	4	1	4	2	4	5	4	3	5	5	4	1	5	5	3	97	40	30	16	11	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio		
23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	124	38	39	22	25	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
24	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	78	19	26	15	18	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	
25	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	79	23	29	15	12	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
26	4	3	3	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	3	4	5	3	98	32	32	19	15	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio		
27	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	5	4	2	5	2	4	4	4	3	2	3	4	4	85	30	31	10	14	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Muy insatisfecho	Promedio	
28	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	85	29	30	12	14	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
29	1	4	2	2	4	5	2	2	2	5	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	72	16	19	20	17	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
30	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	103	32	34	20	17	Satisfecho	Promedio	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	
31	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	111	33	39	19	20	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Muy satisfecho	
32	4	1	3	5	2	4	5	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	93	37	28	17	11	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
33	4	2	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	109	36	37	21	15	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	
34	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	123	40	42	23	18	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
35	4	1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	92	30	31	18	13	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	
36	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	93	32	32	17	12	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
37	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	24	29	15	14	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
38	4	1	1	5	2	5	4	3	2	3	2	1	5	1	1	2	3	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	77	26	24	17	10	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	
39	4	1	4	4	2	1	4	4	1	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	83	32	33	10	8	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Muy insatisfecho	Insatisfecho	
40	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	32	33	20	19	Satisfecho	Promedio	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	
41	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	122	40	42	21	19	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
42	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	124	36	40	25	23	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
43	5	2	5	5	2	1	5	4	5	1	1	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	1	102	40	37	13	12	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio	
44	2	5	5	5	5	3	5	2	5	2	4	1	2	2	1	1	1	1	2	5	5	5	1	1	5	5	1	82	36	16	12	18	Insatisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	
45	4	1	4	4	3	4	2	5	2	4	2	1	1	5	4	4	1	4	4	2	4	5	4	1	5	4	3	87	32	29	12	14	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio	
46	5	1	4	5	1	2	5	5	2	4	4	1	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	94	34	35	13	12	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio	
47	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127	40	41	25	21	Muy satisfecho					
48	1	1	2	2	1	5	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	99	27	37	24	11</						

101	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	78	26	26	14	12	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
102	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	82	21	29	15	17	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho
103	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	1	5	5	3	113	37	36	19	21	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Muy satisfecho
104	2	1	2	4	2	2	5	1	2	3	2	2	4	4	3	1	1	4	4	2	3	4	1	2	4	4	1	70	30	17	14	9	Muy insatisfecho	Promedio	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
105	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	103	35	30	21	17	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Satisfecho
106	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	117	37	37	22	21	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
107	2	2	4	4	2	5	4	3	2	4	2	5	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	91	32	32	15	12	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Promedio
108	4	2	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	111	36	39	19	17	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Satisfecho
109	4	1	1	4	5	5	4	4	1	5	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	76	18	24	19	15	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Promedio
110	2	4	1	1	4	4	1	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	83	23	25	16	19	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
111	5	4	1	1	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	113	31	41	21	20	Satisfecho	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
112	4	1	4	5	1	3	5	3	2	3	4	4	5	5	3	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	98	36	34	19	9	Promedio	Satisfecho	Promedio	Promedio	Insatisfecho
113	2	5	2	5	1	3	5	4	1	5	4	3	3	2	2	3	2	3	5	1	1	4	3	4	5	5	1	84	30	20	19	15	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio	Promedio
114	4	2	5	5	2	4	4	4	2	2	2	3	5	2	4	3	2	5	3	4	5	5	3	1	5	5	4	95	39	30	15	11	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
115	4	1	5	5	2	3	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	104	39	37	16	12	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
116	3	3	2	2	5	4	1	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	79	22	25	16	16	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
117	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	80	24	27	14	15	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
118	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	81	26	29	14	12	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
119	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	101	32	34	16	19	Promedio	Promedio	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho
120	2	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	32	34	20	12	Promedio	Promedio	Promedio	Satisfecho	Promedio
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	105	32	36	18	19	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Promedio	Satisfecho
122	2	1	4	5	1	2	5	3	1	4	2	4	4	2	2	2	4	5	4	2	4	2	1	4	4	2	80	35	23	13	9	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	
123	5	1	5	5	1	1	5	2	2	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	40	35	14	10	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
124	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	40	41	25	24	Muy satisfecho				
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	107	32	36	19	20	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Promedio	Muy satisfecho
126	5	2	5	5	3	5	5	5	2	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	116	40	42	21	13	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio
127	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	103	33	34	18	18	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Promedio	Satisfecho	
128	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	126	39	44	24	19	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
129	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124	38	45	22	19	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
130	5	1	3	5	1	4	4	5	1	3	4	3	4	4	3	1	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	95	32	36	20	7	Promedio	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho
131	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	112	32	39	21	20	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho
132	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	31	33	18	13	Promedio	Promedio	Satisfecho	Satisfecho	Promedio
133	2	2	3	3	2	3	1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	69	19	20	16	14	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
134	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	26	32	15	16	Promedio	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho
135	3	1	3	5	1	4	5	5	2	3	4	2	5	5	4	5	2	5	4	3	3	5	3	4	5	5	5	101	36	32	21	12	Promedio	Satisfecho	Promedio	Satisfecho	Promedio
136	4	2	3	5	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	2	2	5	4	3	101	35	32	19	15	Promedio	Satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio	
137	4	1	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	107	37	35	18	17	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Satisfecho
138	5	1	3	2	1	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	2	97	32	37	18	10	Promedio	Promedio	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho
139	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	101	32	36	19	14	Promedio	Promedio	Satisfecho	Promedio	Promedio
140	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	74	20	24	16	14	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
141	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	83	26	28	13	16	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Satisfecho
142	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	23	26	17	15	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
143	4	2	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	80	24	25	16	15	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
144	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	5	1	4	3	2	2	3	4	2	2	2	83	19	28	19	17	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Satisfecho
145	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	76	22	23	16	15	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
146	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	79	20	25	18	16	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	
147	5	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	78	25	27	13	13	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
148	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	79	23	26	17	13	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
149	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	82	28	28	10	16	Insatisfecho	Promedio	Promedio	Muy insatisfecho	Satisfecho
150	2	3																																			

Anexo 6: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado (a) de los objetivos, procedimientos y nivel de participación de mi persona como parte de la investigación denominada **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023”**, mediante mi firma en este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por las investigadoras responsables: **Bach. Collachagua Inga Katheryne Victoria y Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin.**

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria, que aún después de iniciado el proceso puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que las respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación, también se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas o consultas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, _____ de _____ 2024.

PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: _____
DNI: _____

Responsable de la investigación:
Collachagua Inga Katheryne Victoria
DNI: 76670578
Cel: 948937079
Email: katherynecolla@hotmail.com

Responsable de la investigación:
Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin
DNI: 73268614
Cel: 978322546
Email: tefy0929@gmail.com

Anexo 7: Autorización de la empresa donde se realizó la investigación



UNH

Rectorado

Dirección General
de AdministraciónUnidad de Recursos
Humanos

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huancavelica, 17 de enero de 2024.

CARTA MULTIPLE N° 001-2024-URH-DGA-R-UNH

SEÑORA:

**KATHERINE VICTORIA COLLACHAGUA INGA
ESTEFANY JAZMIN ZARATE CHUMBIMUNI**

PRESENTE. –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PRUEBAS
PSICOLÓGICAS.**

Ref: SOLICITUD S/N°

De mi mayor consideración.

Es sumamente grato dirigirme a usted, para saludarlo a nombre de la Unidad de Recursos Humanos; a la vez manifestarle que, en atención al documento de referencia; se autoriza realizar la aplicación de pruebas psicológicas: Escala de Estrés Laboral de la OIT y la Escala de Opiniones SL – SPC, en la Universidad Nacional de Huancavelica; por tal, remito el presente para su conocimiento. Adjunto 02 folios.

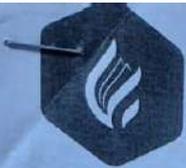
Sin otro en particular, hago propicia la ocasión, para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
Unidad de Recursos Humanos

C.c.
Archivo
CAQQ**

Anexo 8: Evidencia fotográfica del estudio


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Edad: 58 Sexo: F () M (X) Fecha: 05/04/24

Instrucciones:
 A continuación, hay 7 afirmaciones con las que usted pueda estar de acuerdo o desacuerdo. Lea atentamente cada una de ellas y marque la alternativa que mejor se ajuste a su manera de sentir, pensar o actuar.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada afirmación.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	X	5	6	7
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	X	5	6	7
3.	No estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me genera estrés.	1	2	3	X	5	6	7
4.	El material disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	X	4	5	6	7
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	X	5	6	7
6.	Mi supervisor no me respeta.	1	2	X	4	5	6	7
7.	No soy parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.	1	2	3	X	5	6	7
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	X	3	4	5	6	7
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	X	3	4	5	6	7
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	3	4	5	X	7
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	X	6	7
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	X	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	4	5	6	7
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Las jerarquías no se respetan.	1	2	3	4	5	6	7
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	1	2	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Edad: 58

Sexo: F () M (X)

Fecha: 03/04/24

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a sus actividades en el mismo. Frente a cada ítem aparecen cinco opciones:

- | | |
|----|------------------|
| TA | Total acuerdo |
| A | De acuerdo |
| I | Indeciso |
| D | En desacuerdo |
| TD | Total desacuerdo |

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada ítem.

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.		X			
3.	Siento que el trabajo que hago se relaciona con mi manera de ser.		X			
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5.	Me siento mal con lo que gano.		X			
6.	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.				X	
7.	Me siento útil con la labor que realizo.		X			
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.		X			
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				X	
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.		X			
12.	Me desagrada mi horario de trabajo.				X	
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				X	
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.		X			
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.			X		
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.				X	
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.		X			
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				X	
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.		X			
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		X			
22.	Me gusta el trabajo que realizo.		X			
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		X			
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.		X			
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		X			
26.	Me gusta la actividad que realizo.		X			
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				X	

2



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Edad: 38

Sexo: F () M (X)

Fecha: 08/04/24**Instrucciones:**

A continuación, hay 7 afirmaciones con las que usted pueda estar de acuerdo o desacuerdo. Lea atentamente cada una de ellas y marque la alternativa que mejor se ajuste a su manera de sentir, pensar o actuar.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada afirmación.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	X	5	6	7
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	X	3	4	5	6	7
3.	No estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me genera estrés.	1	2	3	X	5	6	7
4.	El material disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X	2	3	4	5	6	7
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X	2	3	4	5	6	7
6.	Mi supervisor no me respeta.	X	2	3	4	5	6	7
7.	No soy parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.	1	X	3	4	5	6	7
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X	2	3	4	5	6	7
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X	2	3	4	5	6	7
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	X	3	4	5	6	7
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X	2	3	4	5	6	7
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X	2	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X	2	3	4	5	6	7
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X	2	3	4	5	6	7
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	X	3	4	5	6	7
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	X	7
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X	2	3	4	5	6	7
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X	2	3	4	5	6	7
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X	2	3	4	5	6	7
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	X	2	3	4	5	6	7
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	1	X	3	4	5	6	7
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.	X	2	3	4	5	6	7
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X	2	3	4	5	6	7
24.	Las jerarquías no se respetan.	1	X	3	4	5	6	7
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X	2	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Edad: 38

Sexo: F () M (X)

Fecha: 05/04/24

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a sus actividades en el mismo. Frente a cada ítem aparecen cinco opciones:

TA	Total acuerdo
A	De acuerdo
I	Indeciso
D	En desacuerdo
TD	Total desacuerdo

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada ítem.

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.		X			
3.	Siento que el trabajo que hago se relaciona con mi manera de ser.	X				
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5.	Me siento mal con lo que gano.		X			
6.	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					X
7.	Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.	X				
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.		X			
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12.	Me desagrada mi horario de trabajo.					X
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					X
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.		X			
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X				
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22.	Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		X			
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					X
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26.	Me gusta la actividad que realizo.	X				
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X				

34



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Edad: 29

Sexo: F (X) M ()

Fecha: 05/04/24

Instrucciones:

A continuación, hay 7 afirmaciones con las que usted pueda estar de acuerdo o desacuerdo. Lea atentamente cada una de ellas y marque la alternativa que mejor se ajuste a su manera de sentir, pensar o actuar.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada afirmación.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	X	4	5	6	7
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	X	5	6	7
3.	No estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me genera estrés.	1	2	3	X	5	6	7
4.	El material disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	X	4	5	6	7
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	X	3	4	5	6	7
6.	Mi supervisor no me respeta.	X	2	3	4	5	6	7
7.	No soy parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.	X	2	3	4	5	6	7
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	X	3	4	5	6	7
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	X	4	5	6	7
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	X	4	5	6	7
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	X	4	5	6	7
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	X	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6	7
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6	7
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6	7
24.	Las jerarquías no se respetan.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6	7
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6	7



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Edad: 29

Sexo: F (X) M ()

Fecha: 05/04/24

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a sus actividades en el mismo. Frente a cada ítem aparecen cinco opciones:

TA	Total acuerdo
A	De acuerdo
I	Indeciso
D	En desacuerdo
TD	Total desacuerdo

Señale su elección marcando con un aspa (X) aquella que considera la más concordante con su manera de sentir, pensar o actuar. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene su propia manera de sentir, pensar o actuar. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones y marcar sólo una alternativa para cada ítem.

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.			X		
3.	Siento que el trabajo que hago se relaciona con mi manera de ser.	X				
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5.	Me siento mal con lo que gano.				X	
6.	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					X
7.	Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.		X			
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			X		
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			X		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Nº	ÍTEM	TA	A	I	D	TD
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12.	Me desagrada mi horario de trabajo.					X
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.		X			
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X				
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X				
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.	X				
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X				
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22.	Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X				
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			X		
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26.	Me gusta la actividad que realizo.	X				
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		X			



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado (a) de los objetivos, procedimientos y nivel de participación de mi persona como parte de la investigación denominada "Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023", mediante mi firma en este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por las investigadoras responsables: **Bach. Collachagua Inga Katheryne Victoria y Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin.**

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria, que aún después de iniciado el proceso puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que las respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación, también se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas o consultas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 05 de 04 de 2024.

PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: _____

DNI: _____

Responsable de la investigación:
Collachagua Inga Katheryne Victoria
DNI: 76670578
Cel: 948937079
Email: katherynecolla@hotmail.com

Responsable de la investigación:
Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin
DNI: 73268614
Cel: 978322546
Email: tety0929@gmail.com



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado (a) de los objetivos, procedimientos y nivel de participación de mi persona como parte de la investigación denominada “Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023”, mediante mi firma en este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por las investigadoras responsables: **Bach. Collachagua Inga Katheryne Victoria y Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin.**

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria, que aún después de iniciado el proceso puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que las respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación, también se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas o consultas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 05 de 09 2024.

PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: _____

DNI: _____

Responsable de la investigación:
Collachagua Inga Katheryne Victoria
DNI: 76670578
Cel: 948937079
Email: katherynecolla@hotmail.com

Responsable de la investigación:
Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin
DNI: 73268614
Cel: 978322546
Email: tefy0929@gmail.com



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado (a) de los objetivos, procedimientos y nivel de participación de mi persona como parte de la investigación denominada **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de una Universidad de Huancavelica, 2023”**, mediante mi firma en este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por las investigadoras responsables: **Bach. Collachagua Inga Katheryne Victoria y Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin.**

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria, que aún después de iniciado el proceso puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que las respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación, también se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas o consultas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

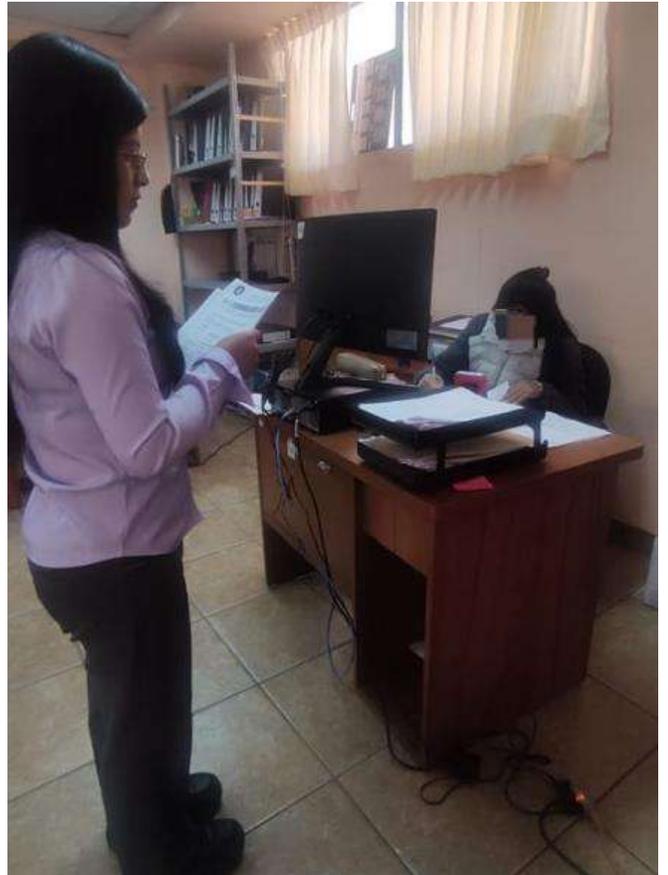
Huancavelica, 05 de Abril 2024.

PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: _____
DNI: _____

Responsable de la investigación:
Collachagua Inga Katheryne Victoria
DNI: 76670578
Cel: 948937079
Email: katherynecolla@hotmail.com

Responsable de la investigación:
Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin
DNI: 73268614
Cel: 978322546
Email: tefy0929@gmail.com





Anexo 9: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Estrés laboral	Ivancevich y Matteson (1980) definen al estrés laboral como la respuesta de adaptación dirigido por los procesos psicológicos de cada persona después de una situación externa.	Operacionalmente la variable estrés laboral se mide mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS adaptado por Ángela Suárez.	Superiores y recursos	Hace referencia a los trámites y procesos administrativos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	Ordinal
			Organización y equipo de trabajo	Hace referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	
VARIABLE 2 Satisfacción laboral	Palma, S. (2005) define la satisfacción laboral como la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores a partir de su experiencia ocupacional.	Operacionalmente la variable satisfacción laboral se mide mediante la Escala de Opiniones SL-SPC desarrollada por Sonia Palma.	Significación de la tarea.	La disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Ordinal
			Condiciones de trabajo.	La evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.	

Reconocimiento personal y/o social.	La tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.	6, 11, 13, 19, 24.
Beneficios económicos.	La disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	2, 5, 9, 10, 16.

Anexo 10: Constancia de confidencialidad

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Collachagua Inga Katheryne Victoria**, identificada con DNI 76670578, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, estoy realizando el proyecto de investigación titulado **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2023”**, por lo que declaro bajo juramento que los datos que se generen producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de los participantes.

Huancavelica, 17 de abril de 2023.

**Katheryne Victoria
Collachagua Inga
C.M. N.º H00313J**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin**, identificada con DNI 73268614, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, estoy realizando el proyecto de investigación titulado **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2023”**, por lo que declaro bajo juramento que los datos que se generen producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de los participantes.

Huancavelica, 17 de abril de 2023.

**Estefany Jazmin
Zárate Chumbimuni
C.M. N.º H01188A**

Anexo11: Compromiso de autoría

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

COMPROMISO DE AUTORÍA

Yo, **Collachagua Inga Katheryne Victoria**, identificada con DNI 76670578, domiciliada en Psje. Espíritu 214 – El Tambo, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2023”** se haga considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que mi trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 31 de mayo de 2023.

**Katheryne Victoria
Collachagua Inga
C.M. N.º H00313J**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

COMPROMISO DE AUTORÍA

Yo, **Zárate Chumbimuni Estefany Jazmin**, identificada con DNI 73268614, domiciliada en Jr. La Merced 1075 – El Tambo, bachiller de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2023”** se haga considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que mi trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 31 de mayo de 2023.

**Estefany Jazmin
Zárate Chumbimuni
C.M. N.º H01188A**