



Universidad
Continental

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Relación del estrés laboral y satisfacción laboral
en el personal docente del nivel secundario de la
provincia de Huancayo**

Evelyn Ketty Zuasnabar Córdor

Huancayo, 2018

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR:
MG. FÉLIX RODRÍGUEZ ISIDRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas las cosas buenas que me ha brindado durante este tiempo de estudios.

A mis abuelos, padres y tíos, por trasmitirme su fortaleza, apoyo incondicional, motivación y estar pendiente en el desarrollo de mi tesis.

A mi asesor, Mg. Félix Rodríguez Isidro, por sus valiosos aportes, por su disposición durante el desarrollo de este estudio.

A los directores de las instituciones educativas, quienes me autorizaron la aplicación de los instrumentos de investigación y por brindarme las facilidades para la ejecución del proyecto.

DEDICATORÍA

A Dios, por guiar mi camino y darme la
fortaleza en todo momento.

A mi familia: Abuelos, padres y tíos por su
apoyo y comprensión a lo largo de mi
formación profesional.

ÍNDICE

Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	v
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I Planteamiento del Estudio	1
1.1. Planteamiento Y Formulación Del Problema:.....	1
1.1.1. Problema General:	3
1.1.2. Problemas Específicos	3
1.2. Objetivos De La Investigación	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. Justificación E Importancia De La Investigación:.....	4
1.4. Hipótesis	
1.4.1. Hipótesis General	4
1.2.2. Hipótesis Específicos.....	5
1.5. Descripción De Las Variables.....	5
Capítulo II Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes Del Problema	7
2.1.1. Antecedente Regional:.....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	8
2.1.3. Antecedentes Internacionales	9
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Estrés:	12
2.2.2. Estrés Laboral:.....	15
2.2.3. Satisfacción Laboral	21
2.3. Definición De Términos Básicos.....	29
2.3.1. Estrés Laboral	29
2.3.2. Agotamiento Emocional	¡Error! Marcador no definido.
2.3.3. Despersonalización	29
2.3.4. Satisfacción Laboral	30

2.3.5. Docente Del Nivel Secundario	30
Capítulo III Metodología de la Investigación	31
3.1. Métodos Y Alcance De La Investigación.....	31
3.2. Nivel De Investigación	31
3.3. Diseño De La Investigación	31
3.4. Población Y Muestra	32
3.4.1. Población	32
3.4.2. Muestra	32
3.5. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	33
3.6. Inventario De Estrés Laboral.....	33
3.7. Cuestionario De La Satisfacción Laboral.....	36
Capítulo IV Resultados y Discusión	39
4.1. Resultados Del Tratamiento Y Análisis De La Información.....	39
4.1.1. Análisis Descriptivo	39
4.1.1. Análisis Estadístico.....	48
4.2. Prueba De Hipótesis	53
4.2.1. Hipótesis General	53
4.2.2. Hipótesis Específicas	54
4.3. Discusión De Resultados	56
Conclusiones	59
Referencia Bibliográfica	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones del estrés laboral	34
Tabla 2: Interpretación de los baremos	35
Tabla 3: Dimensiones de satisfacción laboral.....	37
Tabla 4: Interpretación de los baremos	38
Tabla 5: Estadísticos de las dimensiones de la satisfacción laboral	48
Tabla 6: Estadísticos de las dimensiones del estrés laboral	49
Tabla 7: Resultados del modelo de regresión. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	50
Tabla 8: Resultados del modelo de regresión. Dimensiones del estrés laboral	51
Tabla 9: Resultados del modelo de regresión. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	51
Tabla 10: Resultados del modelo de regresión de la variable satisfacción laboral frente las dimensiones del estrés laboral	52
Tabla 11: Indicadores para la contrastación de las hipótesis	53
Tabla 12: Indicadores para la contrastación de satisfacción laboral	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Agotamiento emocional	40
Figura 2: Despersonalización.....	40
Figura 3: Falta de realización personal por trabajo.....	41
Figura 4: Estrés	41
Figura 5: Estrés laboral	42
Figura 6: Condiciones físicas.....	43
Figura 7: Beneficios laborales	43
Figura 8: Políticas administrativas.....	44
Figura 9: Relaciones sociales.....	44
Figura 10: Desarrollo personal.....	45
Figura 11: Desempeño de tareas	46
Figura 12: Relación con la autoridad	46
Figura 13: Satisfacción laboral	47

RESUMEN

El presente estudio titulado Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo; en la hipótesis general se ha planteado que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente. Ello quiere decir que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral y viceversa. Esta afirmación ha sido contrastada a través de pruebas de regresión aplicadas y en base al estadístico R cuadrado, las variables se encuentran relacionadas en un 97%, lo cual demuestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de la provincial de Huancayo.

La investigación hace uso del método descriptivo y diseño descriptivo – correlacional, con una muestra conformada por 221 docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo, en la cual se aplicó el inventario de estrés laboral y el cuestionario de satisfacción laboral.

Finalmente se concluye que los docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo muestran un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto.

Palabras clave: Satisfacción laboral, estrés laboral.

ABSTRACT

The objective of this study entitled "Relationship of work stress and job satisfaction in the teaching staff of the secondary level of the province of Huancayo was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in the secondary level teaching staff of the Province of Huancayo. ; In the general hypothesis, it has been suggested that there is an inverse relationship between work stress and job satisfaction in the teaching staff. This means that, the higher the work stress, the lower the job satisfaction and vice versa. This statement has been contrasted through regression tests applied and based on the R squared statistic, the variables are 97% related, which shows that there is an inverse correlation between work stress and job satisfaction in secondary school teachers. of the province of Huancayo.

The research makes use of the descriptive method and descriptive - correlational design, with a sample conformed by 221 teachers of the secondary level of the province of Huancayo, in which the work stress inventory and the job satisfaction questionnaire were applied.

Finally, it is concluded that the teachers of the secondary level of the province of Huancayo show a low level of stress, while the level of job satisfaction is high.

Key words: Job satisfaction, work stress.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo, así como identificar las dimensiones que inciden en el estrés laboral e identificar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo. En este sentido se pretende comprobar que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo. Ello quiere decir a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral e inversa y que dentro del estrés laboral la dimensión que tiene mayor incidencia es el estrés, y de la misma forma, la dimensión que tiene mayor incidencia en la satisfacción laboral son los beneficios laborales o remunerativos.

Este trabajo se realizó para obtener indicadores, los cuales nos permita tomar medidas que favorezcan en menguar el estrés y se incremente la satisfacción del docente al laborar, repercutiendo en mejoras académicas de los adolescentes. Además, fortalecer a los profesionales del sector educación, de tal manera que mantengan una adecuada salud integral orientada a contribuir en la formación académica y cultural y psicológica del alumnado, consolidando la imagen positiva de la profesión del docente dentro de la sociedad.

El trabajo que se presenta a continuación, se ha dividido en cuatro capítulos. En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento y formulación del problema y que nos da entender el porqué de esta investigación. En el capítulo II, se describen los antecedentes y bases teóricas de ambas variables que ayudan a comprender mejor el marco teórico. En el capítulo III, se da a conocer la metodología de la investigación, el diseño de la investigación, la muestra y se detalla específicamente los instrumentos de recolección de datos. Finalmente, en el capítulo IV, se realiza los resultados y discusión de los resultados en base a las hipótesis dadas y los planteamientos teóricos. Asimismo, se presentan las principales conclusiones que se derivan del estudio.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En un mundo competitivo, los seres humanos se ven expuestos a una demanda laboral cada vez más exigente, teniendo que asumir nuevos retos profesionales al ejercer su trabajo, adaptándose a las exigencias y condiciones requeridas por el mercado laboral, a fin de poder cumplir sus objetivos y hacer frente de manera correcta a situaciones adversas. Estas exigencias van sobrepasando sus habilidades, provocándoles consecuencias a nivel físico y psicológico producto del estrés laboral. La Organización Mundial de la Salud, en el marco de su Programa de Salud Ocupacional, define el estrés laboral como la reacción de la persona ante exigencias y obligaciones laborales que no coinciden con sus habilidades y competencias, probando su capacidad para asumir estas circunstancias (Campbell, Prochazka, Gopal; 2011)

Así se estima que un millón doscientas mil personas en el Perú sufren de algún trastorno de ansiedad, generado por un fuerte cuadro de estrés. Se establece que es de aproximadamente 5,9 % de los adultos, mayores de 18 años que padece de algún nivel de angustia por estrés (El Comercio, 2014). En su gran número esto se debe a la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo, lo que genera un gran

número de empleados con estrés (Barquinero, 2014). En el país, el 70% de estos asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto.

Así, dentro del campo laboral e institucional existen profesiones que se relacionan más con el estrés laboral entre ellas se tiene: la enfermería, el servicio militar, el servicio en Hospitales Psiquiátricos, destacándose principalmente, la docencia (Buzzetti, 2005). La enseñanza, es considerada en consecuencia, como una de las profesiones de alto riesgo, ya que los docentes tienen que estar preparados para enfrentar la desmotivación de los alumnos, la presión de padres y/o apoderados o bien, y hasta lidiar con la falta de recursos para solucionar los problemas y conflictos generados en el su ámbito laboral (Pereira & Silva, 2009). Por otro lado, hay que mencionar que la mayoría de empresarios y servidores del sector público, se enfocan actualmente en la productividad y cumplimiento de objetivos, sin poner atención en la carga laboral, que a su vez genera el estrés laboral, la disminución del interés, sentimiento de fracaso, ansiedad y por ende la insatisfacción laboral.

De este modo, la satisfacción laboral es conceptualizada como un estado emocional positivo o placentero resultado de la percepción subjetiva de experiencias laborales de la persona, en el sector educativo, este puede entenderse como el resultado de diversos factores que involucran la evaluación que el profesor hace de su ambiente laboral (Howard & Frink, 1996; Robbins, 2003). Por ende, dado que en muchos estudios se ha relacionado el estrés laboral y la satisfacción laboral, a nivel internacional, en otras realidades y en diferentes casos dentro de la capital, en esta investigación se buscó determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la provincia de Huancayo. A fin que se pueda tomar políticas laborales que favorezcan al sector educación en función a los resultados que se puedan obtener.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Qué dimensiones inciden más en el estrés laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo?
- ¿Qué dimensiones inciden más en la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las dimensiones que inciden en el estrés laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.
- Identificar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Con esta investigación se propone determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de las principales instituciones educativas de nivel secundario en la provincia de Huancayo, el cual permitió tomar medidas que favorezcan en menguar el estrés y se incremente la satisfacción del docente al laborar, repercutiendo en mejoras académicas de los adolescentes.

Asimismo es importante que el docente se sienta conforme y satisfecho en su centro laboral, ya que como hemos podido advertir líneas arriba en el planteamiento del problema; que los docentes satisfechos laboralmente gozan de mejor salud física, psicológica y cognitiva, siendo imprescindible para el adecuado desarrollo de sus labores en la docencia; ya que ésta es una profesión humanística y de servicio que está en permanente contacto directo con los alumnos, de tal manera que estos profesionales del sector educación mantengan una adecuada salud integral orientado a contribuir en la formación académica, cultural y psicológica del alumnado, consolidando la imagen positiva de la profesión del docente dentro de la sociedad.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la provincia de Huancayo. Ello quiere decir a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral e inversa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Dentro del estrés laboral la dimensión que tiene mayor incidencia en el personal docente de nivel secundario de la provincia de Huancayo es la despersonalización.
- La dimensión que tiene mayor incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de nivel secundario de la provincia de Huancayo es el desempeño de tareas.

1.5. Descripción de las variables

Las variables estudiadas en esta investigación son la satisfacción laboral y el estrés laboral.

1.5.1. Variable dependiente.

Locke (1976) citado en Chelladurai & Kerwin (2017) define satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales"

Asimismo, la variable satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

- Condiciones físicas
- Beneficios laborales y/o administrativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal

- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

1.5.2. Variable Independiente.

Lazarus y Folkman (1986) citado en Glendon et al. (2016) definen conceptualmente el estrés laboral como las interrelaciones que se generan entre el individuo y su entorno de trabajo, que genera malestar, a causa de diversos factores sumidos, en su ámbito laboral.

Los principales indicadores son:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal
- Estrés

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedente Regional

Contreras y Dextre (2016), presentaron la tesis titulada Inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo, para optar el título de Licenciado en Psicología en la Universidad Continental de la Ciudad de Huancayo, buscaron determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios de Huancayo. Fue de carácter cuantitativo aplicado, se usó el método descriptivo y un diseño descriptivo-correlacional. La población fue de 1 311 docentes de la universidad privada y pública, con una muestra no probabilística de 297 docentes. Para contrastar las hipótesis se hizo uso de la prueba de Pearson, obteniéndose una correlación de -0,615 lo cual indica una relación inversa entre las variables estudiadas con un nivel de significancia del 0.00, aceptándose la hipótesis planteada, concluyendo que, a un mayor nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios, le corresponde un menor estrés laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Paredes (2006),), presentó la tesis titulada Relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo Valera” Trujillo, para optar el grado de especialista en gerencia de servicios de salud en la Universidad Católica Andrés Bello de Mérida, buscó determinar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora dentro del área de servicio de emergencia de pediátrica y de adultos del Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo Valera” en Trujillo. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta de SATRA, que mide el estrés laboral y la satisfacción laboral, ambos bajo la escala de Likert. Se obtuvo como resultado la no existencia de relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral del personal de enfermería en la sala de emergencia.

Taipe (2014), presentó la tesis titulada Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013, para optar el título de especialista de Enfermería en Neonatología en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima, determinó el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013. Siendo su estudio de nivel aplicativo, cuantitativo, bajo el método descriptivo de corte transversal. Para esta investigación el autor trabajó con un total de población equivalente a 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, se desarrolló bajo la técnica de la encuesta y los instrumentos aplicados fueron el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Como resultado se obtuvo que, en los profesionales de enfermería, el 55% tienen nivel de estrés medio, 24% alto y 21% bajo. En relación a la satisfacción laboral 45% tienen satisfacción media, 29% baja y 26% alta.

Escalante (2015), presentó la tesis titulada *Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa*, para optar el título de licenciado en Psicología en la Universidad Católica de Santa María de la Ciudad de Arequipa, tuvo como finalidad establecer la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en una población de 143 docentes de nivel secundaria en la Ciudad de Arequipa. Para ello se aplicó las encuestas trabajadas por Fernández y Mielgo (2001) y Palma (2006), para medir el estrés y la satisfacción laboral respectivamente. El resultado de la investigación mostró una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral con una correlación inversa baja, demostrándose la incidencia de una variable sobre la otra, además de observar que cuando el estrés sube, la satisfacción baja en un mínimo grado.

2.1.3. Antecedentes internacionales

González (2010) realizó una investigación titulada *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios*, orientada a determinar la existencia del estrés laboral y la satisfacción dentro de la labor docente, de los profesores de los Institutos Universitarios de Tecnología de Cabimas y Maracaibo del Estado de Zulia, esta investigación fue desarrollada bajo el método hermenéutico. Se trabajó con un muestreo no probabilístico equivalente a 30 profesores de cada instituto. Los resultados demuestran que el estrés prevaleció en la tercera parte de los profesores debido a las exigencias del excesivo trabajo. Así mismo, se pudo conocer que se encuentran satisfechos con el trabajo, un tercio de los profesores.

Jiménez, Jara y Miranda (2012), presentaron la tesis titulada *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*, trabajo que forma parte del programa de investigación “Calidad de vida y ambientes Saludables” de la facultad de Psicología en la Universidad de Brasil. Analizaron la relación entre apoyo social (Síndrome de Burnout) y satisfacción laboral,

para una muestra de 89 docentes de centros educacionales municipalizados de la Ciudad de Rengo, Chile. Los resultados demuestran que los docentes se encontraban afectados en gran medida por sintomatologías y presencia de Burnout. Así mismo, presentaron altos niveles de Satisfacción Laboral. Además, se encontró relaciones significativas entre estas variables, demostrando analógicamente que el Burnout se relaciona directamente con la satisfacción laboral.

Arince y Chidubem (2013), analizaron los efectos del estrés laboral en la actitud laboral de los empleados del sector público nigeriano. Para esta investigación se ha utilizado datos secundarios y la teoría del rango de afecto, la investigación demuestra que, el estrés laboral tiene relación inversa respecto a la satisfacción laboral y que esto tiene implicaciones de gran alcance en el desempeño del personal dentro del servicio público en Nigeria.

Hans, Mubeen, Khan y Saadi (2014), realizaron un estudio de caso titulado Estudio sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre directores: de escuelas bilingües. Identificaron el estrés laboral y la satisfacción laboral entre directores de escuela bilingüe en Muscat, Sultanato de Omán. La investigación fue de diseño descriptivo y muestreo aleatorio simple, equivalente a 40 directores de escuelas bilingües en Muscat. El instrumento empleado fue el cuestionario, estructurados sobre la satisfacción y estrés laboral. Los resultados demuestran que los directores de las escuelas bilingües tienen mayor probabilidad de experimentar estrés en el trabajo y tenían un alto nivel de satisfacción en el trabajo desafiante. Contrario a la teoría, se presume que este comportamiento se debe a que los directores se encuentran satisfechos con el puesto que tienen. En esta realidad se muestra una relación directa.

Montalvo (2014), presentó la tesis titulada Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica S.A. de la ciudad de Quito, para optar

el grado de licenciado en Psicología, en la Universidad Universidad Central del Ecuador , identificó la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial de NOVACLINICA S.A; en el estudio se usó el método deductivo, fue de nivel correlacional, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario . El resultado obtenido arroja que los factores del estrés laboral no causan niveles significativos de estrés en los empleados, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos.

Portero y Vaquero (2015), presentó la tesis titulada desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario en Córdoba, España. Evaluaron el grado de estrés laboral, desgaste profesional, satisfacción laboral y las variables socioeconómicas de los profesionales del Hospital de Andalucía, España. La investigación fue planteada bajo un método descriptivo transversal, con una muestra equivalente a 258 enfermeros y auxiliares. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos se usaron un cuestionario socio laboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. El resultado arrojó puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción laboral, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal.

Navarro (2016), presentó la investigación titulada La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral, para tener el grado en relaciones laborales en la Universidad de La Laguna. Analizó la relación de la satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. El muestreo fue no probabilístico, ascendente a un total de 50 profesionales, entre hombres y mujeres, del sector educación. El resultado obtenido mostró la existencia de relación inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Así mismo el autor buscó conocer en qué medida la

satisfacción laboral es un buen predictor del estrés laboral. Realizado el análisis regresional simple, concluyó que la satisfacción laboral es un buen predictor del estrés laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés

En relación a la condición humana, el término estrés surgió por primera vez en la literatura científica en la década de 1930, pero no entró en la lengua vernácula popular hasta la década de 1970 (Lyons, 2012). Hoy en día, a menudo se usa el término libremente para describir una variedad de estados de sentimientos desagradables; por ejemplo, a menudo decimos que estamos estresados cuando nos sentimos frustrados, enojados, en conflicto, abrumados o cansados. A pesar del uso generalizado del término, el estrés es un concepto bastante vago que es difícil de definir con precisión.

Los investigadores encontraron dificultades para acordar una definición aceptable de estrés. Algunos conceptualizaron el estrés como un evento o situación exigente o amenazante (por ejemplo, un trabajo de alto estrés, hacinamiento y largos desplazamientos al trabajo). Tales conceptualizaciones se conocen como definiciones basadas en estímulos porque caracterizan el estrés como un estímulo que causa ciertas reacciones. Las definiciones de estrés basadas en estímulos son problemáticas, porque no reconocen que las personas difieren en cómo ven y reaccionan a los eventos y situaciones de la vida desafiantes.

Otros han conceptualizado el estrés de manera que enfatizan las respuestas fisiológicas que se producen cuando se enfrentan a situaciones exigentes o amenazantes (por ejemplo, aumento de la excitación). Estas conceptualizaciones se conocen como definiciones basadas en respuestas porque describen el estrés como una respuesta a las condiciones ambientales. Por ejemplo, el endocrinólogo Hans Selye, un famoso investigador del estrés, definió como la

"respuesta del cuerpo a cualquier demanda, ya sea causada por, o como resultado, en condiciones agradables o desagradables" (Selye, 1974, p.74). La definición de estrés de Selye se basa en la reacción fisiológica del cuerpo ante cualquier demanda que se le plantee. Ni las definiciones basadas en estímulos, ni las basadas en la respuesta proporcionan una definición completa del estrés. Muchas de las reacciones fisiológicas que ocurren cuando se enfrentan a situaciones exigentes (ej. ritmo cardíaco acelerado) también pueden ocurrir en respuesta a cosas que la mayoría de la gente no consideraría realmente estresantes, como recibir buenas noticias imprevistas: una promoción inesperada o un aumento de sueldo.

Una forma útil de conceptualizar el estrés es considerarlo como un proceso mediante el cual un individuo percibe y responde a eventos que evalúa como abrumadores o amenazantes para su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984). Un elemento crítico de esta definición es que enfatiza la importancia de la forma en que valoramos, es decir, los eventos demandantes o amenazantes de los jueces (a menudo denominados factores estresantes); estas evaluaciones, a su vez, influyen en reacciones a tales eventos. Dos tipos de evaluaciones de un estresor son especialmente importantes a este respecto: evaluaciones primarias y secundarias. Una evaluación primaria involucra juicio sobre el grado de daño potencial o amenaza al bienestar que puede implicar un factor estresante. Es probable que un factor estresante se considere una amenaza si se anticipa que podría ocasionar algún tipo de daño, pérdida u otra consecuencia negativa; por el contrario, un estresor probablemente sería evaluado como un desafío si uno cree que conlleva el potencial de ganancia o crecimiento personal. Por ejemplo, un empleado que es ascendido a un puesto de liderazgo probablemente percibiría la promoción como una amenaza mucho mayor si creyera que la promoción llevaría a demandas de trabajo excesivas, que si lo viera como una oportunidad para adquirir nuevas habilidades y crecer profesionalmente.

El tema de estrés ha sido y, en definitiva, sigue y seguirá siendo materia de cuestionamiento respecto al impacto a la vida humana. Lazarus (2006) define conceptualmente al estrés como las interrelaciones que se generan entre el individuo y su entorno al que pertenece. De esta manera, el estrés se inicia cuando la persona evalúa lo que sucede como algo que supera sus recursos propios, llevando su bienestar personal a un inminente estado de riesgo. De por medio se halla la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; además de tener en cuenta el elemento emocional que ocasiona esta situación.

Posteriormente, los mismos autores brindan un nuevo concepto “afrentamiento del estrés”. Lo que se plantea es que, frente a situaciones generadas por el estrés, los individuos desplegaran “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1984, p.164). Estos elementos de afrontamiento, también serán utilizados para manipular el problema en sí, resultando ser primordiales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Según los mismos autores, cada sujeto tiene una manera diferente e inherente de afrontar el estrés. Son muchos los elementos que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física que el individuo tiene; por el otro lado, entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; también, el aspecto motivacional puede favorecer el afrontamiento, e incluso las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales con que se cuente; además, Lazarus (2006)

añade el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes (Lazarus y Folkman, 1984).

Ahora bien, para la Psicología, la definición del estrés para Selye (1974) resulta ser una respuesta neutral y generalizada, impuesta al cuerpo ante cualquier agente estresor. Estas respuestas para Cooper (1998) se clasifican en dos clases, que son negativo o distrés y positivo o eustrés, dependiendo a los efectos causados en las personas.

Méndez (2013) hace referencia sobre el tema indicando, que el estrés es un proceso fisiológico natural de estimulación de respuesta imprescindible o necesaria para el desarrollo humano y el normal funcionamiento del cerebro y órganos; es decir para este teórico toda actividad física o psíquica es teóricamente un factor de estrés.

Para los efectos de esta investigación, el estrés será definido como lo indican Lazarus y Folkman (1984); es decir, como las interrelaciones que se generan entre el individuo y su entorno al que pertenece.

2.2.2. Estrés laboral

La OMS (2017) indica que el estrés relacionado con el trabajo es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para sobrellevar la situación. Así:

- El estrés se produce en una amplia gama de circunstancias en el trabajo, pero a menudo empeora, cuando los empleados sienten que tienen poco apoyo de los supervisores y colegas, también cuando sienten que tienen poco control sobre los procesos de trabajo.

- A menudo hay confusión entre la presión o el desafío y el estrés, y en ocasiones se utiliza para justificar una mala práctica de gestión.

La presión en el lugar de trabajo es inevitable debido a las exigencias del entorno de trabajo contemporáneo. La presión percibida como aceptable por un individuo, incluso puede mantener a los trabajadores alertas, motivados, capaces de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos disponibles y las características personales. Sin embargo, cuando esa presión se vuelve excesiva o inmanejable, genera estrés. El estrés puede dañar la salud de los empleados y el rendimiento del negocio.

El estrés relacionado con el trabajo puede ser causado por la mala organización del trabajo; diseño de trabajo deficiente, mala gestión, trabajo insatisfactorio, condiciones y falta de apoyo de colegas y supervisores.

Los resultados de la investigación según la OMS, muestran que el tipo de trabajo más estresante es el que valora las demandas y presiones excesivas que no coinciden con los conocimientos y habilidades de los trabajadores, donde hay pocas oportunidades de ejercer cualquier elección o control, y donde hay poco apoyo de los demás.

Es menos probable que los empleados experimenten estrés relacionado con el trabajo cuando -las demandas y presiones del trabajo coinciden con sus conocimientos y habilidades- se puede ejercer control sobre su trabajo y la forma en que lo hacen -si reciben apoyo de supervisores y colegas- participando en decisiones que se refiere a sus trabajos se proporciona.

Así, el estrés laboral a menudo proviene de responsabilidades inesperadas y presiones que no se encuentran relacionadas con el conocimiento, las habilidades o las expectativas de una persona, opacando así la capacidad de uno para hacer frente a las funciones laborales. Cooper (1998) afirma que el estrés laboral podría incrementarse si los trabajadores no se

sienten apoyados por los supervisores o colegas, o se sienten como si tuvieran poco control sobre los procesos de trabajo. Sin embargo, Mark & Smith (2008) sugieren que la permanencia de una persona dentro de su entorno de trabajo es clave para influir en su salud. Por ello para condiciones salubres, es necesario que las actitudes, habilidades, capacidades y recursos de los empleados se adapten a las demandas de su trabajo, Y que los ambientes de trabajo deben satisfacer las necesidades de los trabajadores, el conocimiento y el potencial de habilidades.

El 2008, los hallazgos de Karasek revelaron a los empleadores que podrían mejorar la salud mental relacionada con el trabajo sin sacrificar la productividad. Es decir, las organizaciones podrían reducir la tensión laboral aumentando el control de los empleados o la libertad de decisión, sin reducir la carga de trabajo real. Los empleadores podrían afinar su estructura administrativa para reducir el estrés de los empleados y proteger la salud mental de los trabajadores, sin reducir la productividad. Además, la investigación de Hackman y Oldham (2006) mostró cómo el control influye en los sentimientos sobre el trabajo de manera más amplia. Y de hecho, una encuesta de 604 empleados realizada por la Society for Human Resource Management y USA Today reveló que alrededor del 94 % de los encuestados considera que la autonomía y la independencia son "muy importantes" o "importantes" para la satisfacción laboral.

Por otro lado, Méndez, A. (2013) describe que un individuo en un trabajo sin estrés, aunque inicialmente parezca estupendo, esto puede acabar siendo paradójicamente estresante si no hay un mínimo de estrés, de activación, se puede tornar aburrido y poco estimulante.

Es decir, el estrés laboral es la consecuencia de la inestabilidad entre las exigencias del trabajo y la capacidad para hacerles frente, dando como respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor, sin tener la capacidad de autocontrol ante las dificultades en una

empresa, produciendo malestar físico y psíquico en el individuo y, por consiguiente, afectando el clima de la organización.

2.2.2.1. Estrés laboral según Maslach y Jackson.

Maslach y Jackson (1985) entienden como un síndrome tridimensional distinguido por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro o realización personal (RP). A partir de estos componentes se elaboró el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Particularmente, esta escala se ha transformado en la más admitida por su amplia utilización en diversos tipos de muestras. Hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, en la última de las cuales se han introducido las “profesiones no asistenciales” y se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo".

2.2.2.2. Indicadores del estrés laboral.

Alvarez (2014), hace un importante aporte, indicando que Maslach y Jackson, consideran al Estrés laboral a partir de un constructo tridimensional, motivo por el cual se halla dividida en tres ítems o subescalas; como son el cansancio emocional (agotamiento), despersonalización y baja realización personal.

El agotamiento es la cualidad central del estrés laboral y la manifestación más obvia de este complejo síndrome. Es cuando las personas se describen a sí mismas u otros como experimentando agotamiento, a menudo se refieren a la experiencia de agotamiento. Para Maslach (2001), citado en Álvarez (2014) el agotamiento de la energía aparece con el desgaste,

la fatiga, manifestaciones físicas y psíquicas, donde el trabajador siente que ya no hay nada que él pueda ofrecer. Sin embargo, el hecho de que el agotamiento es necesario, el criterio para el agotamiento no significa que sea suficiente. Si uno mirara el agotamiento fuera de contexto y simplemente se enfocara en el componente de agotamiento individual, uno perdería de vista el fenómeno por completo.

Aunque el agotamiento refleja la dimensión de estrés del agotamiento, no captura los aspectos críticos de la relación que las personas tienen con su trabajo. El agotamiento es la acción que impulsa a distanciarse uno mismo emocionalmente y cognitivamente de su propio trabajo, presumiblemente como una forma de hacer frente a la sobrecarga de trabajo. Dentro de los servicios humanos, la demanda emocional del trabajo puede agotar la capacidad de un proveedor de servicios para involucrarse, y receptivo a las necesidades de los destinatarios del servicio. La despersonalización es un intento de poner distancia entre uno mismo y los destinatarios del servicio, ignorando activamente las cualidades que los hacen personas únicas y atractivas. Sus demandas son más manejables cuando se consideran objetos impersonales del propio trabajo. Fuera de los servicios humanos, las personas usan el distanciamiento cognitivo desarrollando una indiferencia o actitud cínica cuando están agotados y desanimados.

Motivo por el cual, el sujeto presenta el incremento de irritabilidad, pérdida de motivación, reacciones reveladoras de distanciamiento y hostilidad. Álvarez (2014)

La relación de la ineficacia (falta de realización personal) con los otros dos aspectos del agotamiento son algo más complejos. Según Maslach y Leiter (1999), existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal. En algunos casos, parece ser una función, hasta cierto punto de agotamiento, cinismo o una combinación de los dos (Byrne 1994). Una situación laboral crónica, las demandas abrumadoras que contribuyen al agotamiento o cinismo es probable que erosionen el sentido de la efectividad. Además, el agotamiento o la

despersonalización interfieren con efectividad: es difícil tener una sensación de logro cuando se siente agotado o al ayudar a las personas hacia las cuales uno es indiferente. Sin embargo, en otros contextos de trabajo, la ineficacia parece desarrollarse en paralelo con los otros dos aspectos de agotamiento, en lugar de secuencialmente (Leiter 1992). La falta de eficacia parece surgir más claramente de la falta de recursos pertinentes, mientras que el agotamiento y el cinismo surge de la presencia de sobrecarga de trabajo y conflicto social.

Finalmente, Cano (2008) citado en Álvarez (2014), indica que el estrés es el proceso que comienza frente al agregado de demandas o peticiones exhaustivas ambientales que el sujeto recibe de su entorno.

2.2.2.3 Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

Se observa que este modelo está relacionado con la dimensión de la tarea, puede no ser el origen más significativo del estrés. Siegrist (1996) considera la preponderancia de los roles sociales, así como el sentido de correspondencia a un grupo define la falta de reciprocidad o equidad entre beneficio personal.

Ahora bien, Siegrist (1996) menciona que la intensidad de las emociones inversas, como el “burnout”, puede ser origen desencadenante y de carácter prioritario. En otras palabras, las particularidades del afrontamiento median entre los entornos laborales y el grado de estrés producido por ellos.

Siegrist (1996) explica que un desmedido esfuerzo en el trabajo, aunado a un salario inadecuado y bajo control sobre el propio estatus, darán origen a la baja autoestima y autoconcepto que posteriormente en corto plazo puede sobrevenir en estrés laboral.

El esquema del modelo propuesto por Siegrist (1996) presenta tres características singulares:

Profundo esfuerzo en el trabajo, relacionado con una alta o superior demanda extrínseca de la tarea, frente a una elevada motivación intrínseca, genera un elevado nivel de implicación.

La escasa recompensa en los aspectos fundamentales como el dinero, estima y control de estatus, seguridad laboral y del puesto de trabajo, originan estrés relacionado a la falta de equilibrio entre esfuerzo y recompensa.

Afrontamiento crítico; sucede cuando el mantenimiento de la actividad y del compromiso en situaciones de baja ganancia, es decir un afrontamiento intrínseco que Siegrist (1996) denomina “inmersión” e indica que, es la gran necesidad de control y arranque, que puede inducir irritabilidad, competitividad e incapacidad para salirse del rol designado.

En síntesis, el modelo de Siegrist (1996) indica que el estrés opera producto de un desequilibrio entre el alto esfuerzo, intrínseco (inmersión y esfuerzo), y extrínseco (demandas, obligaciones), y la baja recompensa, sueldo, estima y estatus; explica también el estrés laboral en función del control sobre el propio futuro o las recompensas a largo plazo, así como la consistencia y el balance final entre las estrategias personales de afrontamiento y las recompensas obtenidas a cambio.

2.2.3. Satisfacción laboral

Locke (1976), define la satisfacción en el trabajo como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales" (p.1304). Spector (1997) que ha definido simplemente como el contenido de un individuo es con su

trabajo; si él o ella gustan del trabajo o no. Se evalúa tanto a nivel global (si el individuo está satisfecho o no con el trabajo en general), o en el nivel de facetas (independientemente de si el individuo está satisfecho con diferentes aspectos del trabajo). Spector (1997) enumera 14 facetas comunes: apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, beneficios complementarios, condiciones laborales, naturaleza del trabajo, organización, crecimiento personal, políticas y procedimientos, oportunidades de promoción, reconocimiento, seguridad y Supervisión.

Varias teorías de motivación laboral han corroborado el rol implícito de la satisfacción laboral. Teorías de satisfacción laboral, como la Jerarquía de necesidades de Maslow (1991), la Teoría de Dos Factores (Motivator-Hygiene) de Herzberg (1968), la Teoría de Equidad de Adams, la versión modificada de Porter y Lawler, el Modelo VIE de Vroom, la Teoría de la Discrepancia de Locke, el Modelo de Características del Trabajo de Hackman y Oldham, la Teoría del Afecto de Locke, la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura y la Teoría del Proceso del Oponente de Landy, han tratado de explicar la satisfacción laboral y su influencia.

Una definición más reciente del concepto de satisfacción en el trabajo es de Hulin y Judge (2003), quienes han señalado que la satisfacción laboral incluye respuestas psicológicas multidimensionales al trabajo de un individuo, y que estas respuestas personales son cognitivas (evaluativas), afectivas (o emocionales), y componentes conductuales.

2.2.3.1. Teoría de los dos factores.

Planteada por Herzberg, Mausner & Snyderman (2011) para exponer mejor el comportamiento de los sujetos en situaciones de trabajo. Este autor plantea la presencia de dos factores que orientan el comportamiento de los individuos:

La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción que es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de Higiene.

Conocidos como factores extrínsecos, corresponden con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son elementos de contenido y se sitúan en el contexto externo que rodea al individuo.

Herzberg, Mausner & Snyderman (2011) indica que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era calificado como una actividad desagradable, y para conseguir que las personas trabajarán más, se hacía ineludible apelar a premios e estímulos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación inversa).

Según las investigaciones de Herzberg, Mausner & Snyderman (2011), cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la

insatisfacción de los empleados. Por lo que Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. El autor también los llama factores de insatisfacción:

- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones sociales
- Condiciones físicas
- Desempeño de tareas
- Estatus
- Seguridad laboral
- Relación con la autoridad
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de Motivación.

O intrínsecos, se encuentran en relación con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona hace. Por esta razón, los elementos motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales para Herzberg, Mausner & Snyderman (2011) incluyen los

sentimientos atañidos con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido trazados y precisados con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, derrochan el significado psicológico para el individuo que los hace y tienen un resultado de "desmotivación" que induce apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la compañía sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

- Logros y desarrollo personal.
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

2.2.3.2. Teoría de las Necesidades de Maslow.

. Desarrollada en 1991; esta teoría principalmente se centró en aspectos del comportamiento humano, Maslow (1991) considera que el hombre es un animal con necesidades que obedecen de lo que ya tenemos. Indica que solamente las necesidades insatisfechas pueden influir en la conducta.

El psicólogo Abraham Maslow desarrolló una teoría que sugiere que nosotros, los humanos, estamos motivados para satisfacer cinco necesidades básicas. Estas necesidades están organizadas en una jerarquía. Maslow sugiere que busquemos primero satisfacer el nivel

más bajo de necesidades. Una vez hecho esto, buscamos satisfacer cada nivel más alto de necesidad hasta que hayamos satisfecho las cinco necesidades.

Si bien la investigación moderna muestra algunas deficiencias con esta teoría, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow sigue siendo una herramienta de motivación simple e importante para que los gerentes entiendan y apliquen.

La jerarquía de las necesidades es la siguiente:

1. Necesidades fisiológicas (cuestiones básicas de supervivencia, como el salario y el empleo estable)
2. Necesidades de seguridad (problemas físicos y emocionales estables del entorno, como beneficios, pensiones, ambiente de trabajo seguro y prácticas laborales justas)
3. Necesidades de "pertenencia" (problemas de aceptación social como amistad o cooperación en el trabajo)
4. Necesidades de estimación (autoimagen positiva y cuestiones de respeto y reconocimiento, como títulos de trabajo, espacios de trabajo agradables y asignaciones de trabajo prestigiosas).
5. Necesidades de autorrealización (problemas de rendimiento como la autonomía del lugar de trabajo, el trabajo desafiante y el estado del experto en la materia en el trabajo).

2.2.3.3 Teoría de Maslow, en las organizaciones.

Con la teoría de Maslow, el énfasis inicial de un empleado en las necesidades de fisiología y seguridad de orden inferior tiene sentido. En general, una persona que comienza su carrera estará muy interesada en las necesidades fisiológicas, tales como salarios adecuados y necesidades estables de ingresos y seguridad, como beneficios y un ambiente de trabajo

seguro. Todos queremos un buen salario para satisfacer las necesidades de nuestra familia y queremos trabajar en un entorno estable.

Los empleados cuyas necesidades de menor nivel no se hayan cumplido tomarán decisiones laborales basadas en preocupaciones de compensación, seguridad o estabilidad. Además, los empleados volverán a satisfacer sus necesidades de menor nivel cuando estas necesidades ya no se satisfagan o se vean amenazadas (como durante una recesión económica).

Esto impone una obligación adicional a los gerentes de actuar con humanidad cuando se deben implementar decisiones organizacionales difíciles, como las reducciones de personal. La implementación drástica de decisiones difíciles hará que los empleados restantes de la organización se sientan amenazados por la capacidad o el deseo de la organización de continuar satisfaciendo sus necesidades fisiológicas y de seguridad.

Una vez que se satisfagan estas necesidades básicas, el empleado querrá satisfacer sus necesidades de "pertenencia" (o social). El nivel de interacción social que desee un empleado variará en función de si el empleado es introvertido o extrovertido. El punto clave es que los empleados desean trabajar en un entorno en el que sean aceptados en la organización y tengan cierta interacción con los demás.

Esto significa que las relaciones interpersonales efectivas son necesarias. Los gerentes pueden crear un ambiente donde la cooperación del personal sea recompensada. Esto alentará la efectividad interpersonal.

La comunicación administrativa continua sobre asuntos operacionales también es un componente importante para satisfacer las necesidades sociales de los empleados. Los empleados que son "mantenidos en la oscuridad" sobre asuntos operacionales y los planes

futuros de la organización a menudo sienten que son un extraño de la organización. (Este último punto es especialmente importante para los empleados virtuales cuya ausencia de la oficina impone una obligación adicional a los gerentes para mantener a estos empleados involucrados en las comunicaciones organizacionales).

Satisfechas estas necesidades, un empleado querrá que se satisfagan sus necesidades de mayor nivel de estima y autorrealización. Las necesidades de estima están ligadas a la imagen que tiene un empleado de sí mismo y su deseo de respeto y reconocimiento de los demás.

Incluso si un individuo no desea ingresar a la gerencia, probablemente no quiera hacer el mismo trabajo exacto durante 20 años. Es posible que desee formar parte de un equipo de proyecto, completar una tarea especial, aprender otras tareas o deberes o ampliar sus funciones de alguna manera.

El entrenamiento cruzado, el enriquecimiento laboral y las asignaciones especiales son métodos populares para hacer que el trabajo sea más gratificante. Además, permitir que los empleados participen en la toma de decisiones sobre asuntos operativos es un método poderoso para satisfacer las necesidades de estima de un empleado. Finalmente, los símbolos de logro tales como un título de trabajo significativo, beneficios de trabajo, premios, una oficina agradable, tarjetas de visita, espacio de trabajo, etc. también son importantes para la estima de un empleado.

La consideración más importante para los gerentes es que deben proporcionar recompensas a sus empleados que provienen tanto de la organización como del trabajo mismo. Las recompensas deben equilibrarse para tener un efecto máximo.

Con la autorrealización, el empleado estará interesado en el crecimiento y el desarrollo individual. Él también necesitará ser experto en lo que hace. Es posible que desee un trabajo

desafiante, la oportunidad de completar la educación superior, una mayor libertad de la supervisión o la autonomía para definir sus propios procesos para alcanzar los objetivos de la organización. En este nivel más alto, los gerentes se enfocan en promover un ambiente donde un empleado pueda satisfacer sus propias necesidades de autorrealización.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Estrés laboral

Lazarus (2006) definen conceptualmente al estrés laboral como las interrelaciones que se generan entre el individuo y su entorno de trabajo, que genera malestar, a causa de diversos factores sumidos, en su ámbito laboral.

2.3.2 Agotamiento emocional

El agotamiento emocional según Buendía (1993) tiende a ser una respuesta al estrés, como un mecanismo de defensa extremo, en la cual nuestra mente no genera concentración, no pudiendo asimilar las situaciones vividas. Así mismo Maslach y Jackson (1982) indican que el agotamiento es la cualidad central del estrés laboral y la manifestación más obvia de este complejo síndrome.

2.3.3. Despersonalización

La despersonalización para White (2005) ha sido considerada una alteración en la percepción sobre el entorno real, que también afecta a la percepción del sujeto sobre su yo interior, sobre sí mismo.

2.3.4. Satisfacción laboral

Hulin y Judge (2003), Respuestas psicológicas multidimensionales al trabajo de un individuo, y que estas respuestas personales son cognitivas (evaluativas), afectivas (o emocionales), y componentes conductuales.

2.3.5. Docente del nivel secundario

Es aquella persona que imparte enseñanza y conocimientos en un colegio, enmarcados en una determinada ciencia, además de la transmisión de y conocimientos generales o específicos de la asignatura, valores y técnicas.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos y alcance de la investigación

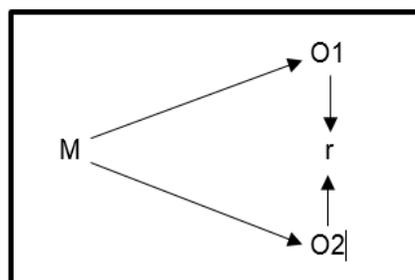
El método general utilizado es el científico. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que el método científico va orientado a generar nuevo conocimiento, con ello se espera aplicar la teoría para una realidad determinada realidad, que puede servir como aporte a la teoría.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de estudio de la presente investigación es correlacional, porque comprende las características de una población y buscó conocer el nivel de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de la Provincia de Huancayo.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño del estudio es correlacional, es decir busca describir la relación entre las variables: estrés laboral – Satisfacción laboral. El esquema es el siguiente.



M: Docentes del nivel secundario de la Provincia de Huancayo

O1: Estrés Laboral

O2: Satisfacción laboral

r: Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción laboral

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Escala (2016), la población docente de colegios públicos en la provincia de Huancayo en el nivel secundario asciende a 2349.

3.4.2. Muestra

La muestra está constituida por 221 docentes de las principales instituciones públicas del nivel secundario de la provincia de Huancayo, se usó el muestreo probabilístico, el tamaño de muestra fue determinado utilizando la fórmula que tiene en cuenta el tamaño de la población de estudio, el nivel de confianza y el margen de error.

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

Dónde:

N= Total de la población.

Z= Valor obtenido mediante los niveles de confianza, 1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95%)

e = límite aceptable del error (0.01 – 0.09)

p = Probabilidad de éxito de que el encuestado sea característico.

q = Probabilidad de fracaso de que el encuestado sea característico.

$$n = \frac{2\,349 * 1.96^2 * 0.80 * 0.20}{0.05^2 * (2\,349 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20}$$

$$n = 220.5995 = 221$$

Para elegir a los miembros de la muestra, se consideró cuatro instituciones públicas de educación básica regular del nivel secundario, las cuales han sido elegidas por conveniencia, utilizando los criterios: mayor cantidad de estudiantes y dos colegios femenino y masculino respectivamente, que están ubicadas en la zona urbana de Huancayo, entre ellas la IE Santa Isabel, Politécnico Regional del Centro, María Inmaculada y Nuestra Señora de Cocharcas. Además, sin pérdida de generalidad se asume que estas instituciones son representativas respecto a la población de docentes en la provincia de Huancayo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios adaptados del test de estrés laboral en docentes aplicado por Álvarez (2014), y el cuestionario de satisfacción laboral de Palma (1999), las encuestas fueron trabajadas a través de la escala de Likert, siendo aplicadas a la muestra seleccionada.

3.6. Inventario de Estrés laboral

El instrumento aplicado de estrés laboral fue validado para el personal docente de la Ciudad de Huancayo del Inventario de Burnout de Maslach por el docente Felix Rodriguez, donde se estimó la consistencia interna del instrumento con el Alfa de Cronbach con un índice

de pertinencia de 84%, así mismo el instrumento fue validado con un índice de pertinencia de 0,66 a 0.99.

FICHA TÉCNICA

NOMBRE ORIGINAL:	: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
AUTOR	: Christina Maslach
ADAPTACIÓN EN HUANCAYO	: Mg. Rodríguez Isidro Félix
NOMBRE DE ADAPTACION	: Test de Estrés Laboral en Docentes
NÚMERO DE ÍTEMS	: 25 ítems
CALIFICACIÓN	: Manual
ADMINISTRACIÓN	: Individual o colectiva
DURACIÓN	: 15 minutos
APLICACIÓN	: Individual
PUNTUACIÓN	: Calificación manual
TIPIFICACIÓN	: 90 docentes
USOS	: Educativo, clínico y laboral. : Manual de T.E.L.D., Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, :
MATERIALES	Hoja de Resultados

Tabla 1.

Dimensiones del estrés laboral

Indicadores	Situaciones de medidas	Nº	Análisis de Ítems
Agotamiento Emocional	Trabajo	4	Me siento exhausto cuando sé que tengo que ir a trabajar.
		11	Me siento abatido al trabajar en contacto directo con los alumnos.
		22	Siento que en mi trabajo llegue al límite de mis posibilidades.
		7	La sobrecarga de trabajo me genera fatiga.

	Familia	2	Me pongo impaciente cuando tengo problemas familiares.
		8	Me es fácil controlarme en momentos de crisis familiares
	Entorno Social	14	Tengo el apoyo de mis compañeros cuando llego al límite de mis posibilidades.
		10	Siento que mis compañeros valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.
Despersonalización	Trabajo	15	Me encuentro animado después de trabajar.
		12	Creo que estoy tomando una actitud insensible frente a mis compañeros.
		23	Siento que mi método de enseñanza es comprensible para los alumnos.
		13	Me siento culpable de algunos problemas dentro de mi trabajo.
	Entorno Social	9	Siento que mi trabajo me está distanciando de mis amistades.
		1	He dejado de interesarme por lo que les pase a mis alumnos.
Falta de realización personal	Trabajo	25	Me desanima lo difícil que es llegar a mis metas dentro del trabajo.
		24	Demuestro mis habilidades dentro de mi trabajo.
Estrés	Trabajo	5	Me preocupo demasiado por cosas del trabajo.
		6	Trabajar horas extras me genera tensión.
		18	Me siento entusiasmado cada vez que voy a clase.
		17	Me siento bien en mi trabajo.
	Familia	20	Me siento muy tranquilo al llegar a casa.
		16	Me siento en confianza con mi familia.
		19	Me angustio al saber que mi pareja me espera en casa.
	Entorno Social	3	Me gratifica cuando mis colegas reconocen mis habilidades.
		1	Me angustia la falta de empatía por parte de mis colegas.

Tabla 2. Interpretación de los baremos

INTERVALOS	CATEGORÍA	NORMAS DE INTERPRETACIÓN
100	Alta tendencia al Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> – Los sujetos muestran un prolongado estrés laboral. Surgen problemas emocionales, conductuales y físicos. – Muestran una alta sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía y recursos personales. – Presentan un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés con sus alumnos y compañeros de trabajo.
80-99		

		<ul style="list-style-type: none"> – Pensamientos recurrentes de inseguridad, ideas de fracaso e incapacidad, puesto que le lleva a la disminución de la eficacia en el trabajo. – Evita el contacto con sus compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes.
60-79	Moderada tendencia al Estrés Laboral	– La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando una falta de interés hacia el trabajo.
40-59		– El sujeto llega a cuestionar el valor del trabajo, se produce una sensación de frustración, desciende la motivación y surgen actitudes inversas hacia sus alumnos y compañeros de trabajo.
20-39	Baja tendencia al Estrés Laboral	– El sujeto se da cuenta de que sus expectativas no se cumplen, puesto que no siempre se siente recompensado, apreciado por sus superiores y se empieza a preguntarse si el esfuerzo que realiza merece la pena.
0-19		– Existe una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo.

Cuestionario de satisfacción laboral

Así mismo para medir satisfacción laboral, se utilizó la escala de satisfacción laboral baremada por Palma (1999), la cual fue validada en Minnesota con una muestra de 300 trabajadores, obteniéndose una validez del 0,05 ante la correlación entre los ítems por R de Pearson, Así también este instrumento tiene una confiabilidad del 79%, según el Alfa de Cronbach, que nos presenta la consistencia interna de la encuesta.

FICHA TÉCNICA

NOMBRE ORIGINAL: : Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC).
AUTOR : Sonia Palma
NOMBRE DE
ADAPTACION : Escala de Satisfacción Laboral para docentes.

NÚMERO DE ÍTEMS:	: 27 ítems
CALIFICACIÓN	: Manual
ADMINISTRACIÓN	: Individual o colectiva
DURACIÓN	: 15 minutos
APLICACIÓN	: Individual
PUNTUACIÓN	: Calificación manual
TIPIFICACIÓN	: 150 docentes
USOS	: Educativo, clínico y laboral.
MATERIALES	: Hoja de Resultados

Tabla 3. Dimensiones de satisfacción laboral

Indicadores	Número	Enunciado
CONDICIONES FÍSICAS	1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de más labores
	8	El ambiente donde trabajo es confortable
	15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable
	20	En el ambiente físico donde trabajo, me siento cómodo
	23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo
	5	Me siento mal con lo que gano
	9	El sueldo que tengo es bastante aceptable
	16	Mi trabajo me permite cumplir mis expectativas económicas
	24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	6	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato
	10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando
	12	Me disgusta mi horario
	17	El horario de trabajo me resulta incomodo
RELACIONES SOCIALES	11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo
	19	Compartir mi trabajo con otros compañeros me resulta aburrido
DESARROLLO PERSONAL	3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
	18	Me complace los resultados de mi trabajo
	21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona
	25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo
DESEMPEÑO DE TAREAS	4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
	7	Me siento realmente útil con la labor que realizo

	13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
	22	Me gusta el trabajo que realizo
	26	Me gusta la actividad que realizo
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	14	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
	27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo

Tabla 4. Interpretación de los baremos

INTERVALOS	CATEGORÍA
81-100	Alta satisfacción
61-80	Parcial satisfacción
41-60	Regular Satisfacción
21-40	Parcial insatisfacción
0-20	Alta insatisfacción

Para las dimensiones del estrés laboral, han sido puestas en un orden de mayor estrés a uno de menor estrés, en este sentido, para poder establecer el indicador se tiene que usar la media, dividirla entre 5 (máximo valor de la escala) y luego restar uno para ver una escala de menor estrés a mayor estrés, para finalmente obtener la tendencia al estrés laboral.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información

Las pruebas de estrés laboral y satisfacción laboral, fueron tomadas del mes de marzo a junio del año 2017, las cuales se aplicaron de forma paralela. En la aplicación de las pruebas, se les dio las instrucciones a cada docente que respondan de manera sincera ya que no habrían respuestas buenas ni malas.

Teniendo en cuenta estos detalles, primero se hizo uso de una serie de recursos para contrastar las hipótesis planteadas en esta investigación. Para tal fin, primero se analizó las dimensiones de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, las mismas que han sido explicadas ampliamente en el capítulo anterior. Se presentan los siguientes resultados de las dimensiones de cada variable.

4.1.1. Análisis descriptivo

Estrés laboral

Las preguntas estructuradas describen la actitud de los docentes acerca del estrés laboral en su centro de labores, bajo ello se ha agrupado por sus dimensiones, las cuales han sido puestas en un orden ascendentes, es decir de mayor a menor estrés.

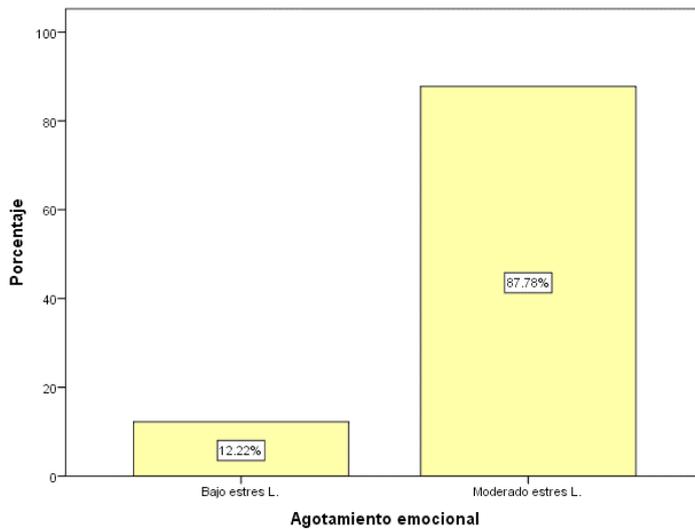


Figura 1. Agotamiento emocional

En la figura 1, el nivel de agotamiento emocional tiene un nivel de 31.4 de 100. Este valor indica moderada tendencia al estrés laboral por causa de esta dimensión según nuestra medición de baremos. Además se nota que 87% de los encuestados tiene un moderado nivel de agotamiento emocional.

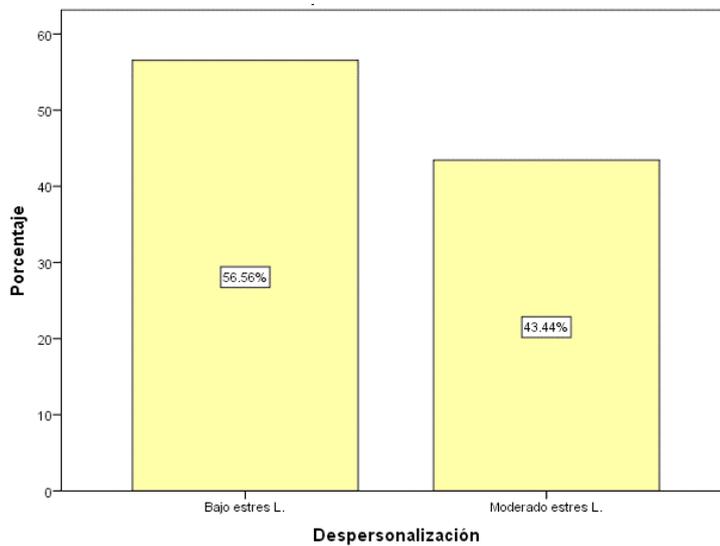


Figura 2. Despersonalización

En la figura 2, la despersonalización tiene un nivel de 21 de 100. Este valor indica baja tendencia al estrés laboral por causa de esta dimensión según nuestra medición de baremos. Se

observa también que el 56% de los profesores encuestados tiene un bajo nivel de despersonalización.

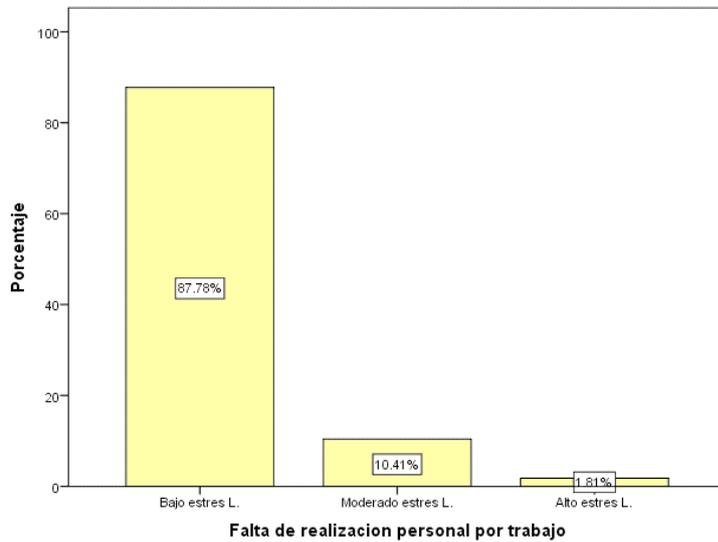


Figura 3. Falta de realización personal en el trabajo

En la figura 3, la falta de realización personal por el trabajo tiene un nivel de 15.2 de 100. Este valor indica una baja tendencia al estrés laboral por causa de esta dimensión según nuestra medición de baremos. Esto está claramente manifestado que el 87% de los encuestados menciona que tiene baja falta de realización personal por trabajo.

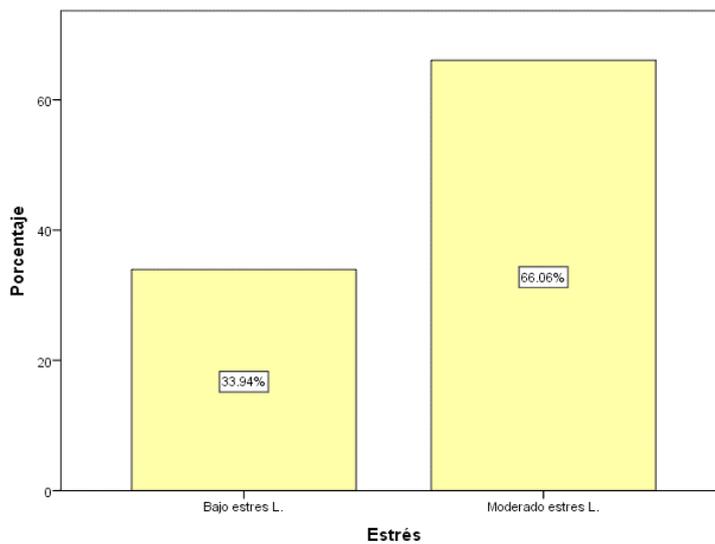


Figura 4. Estrés

En la figura 4, el estrés tiene un nivel de 25.6 de 100. Este valor indica un margen bajo de estrés laboral por causa de esta dimensión según nuestra medición de baremos. También se puede mencionar que el 66% de los encuestados tiene una moderada tendencia al estrés.

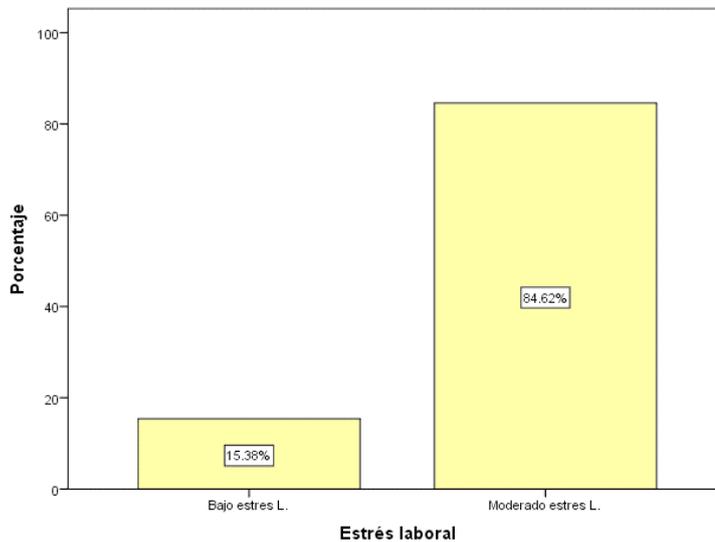


Figura 5. Estrés laboral

En la figura 5, el estrés laboral tiene un nivel de 29 de 100. Este valor indica un margen bajo de estrés laboral según nuestra medición de baremos. Esto implica que la población tiene un bajo nivel de estrés laboral, puesto que la incidencia de casos en los que se presenta un moderado estrés laboral es de 84%. Esto hace que el grupo se da cuenta de que sus expectativas no se cumplen, puesto que no siempre se siente recompensado, apreciado por sus superiores y se empieza a preguntarse si el esfuerzo que realiza merece la pena, además existe una disminución de las actividades desarrolladas cuando el grupo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo.

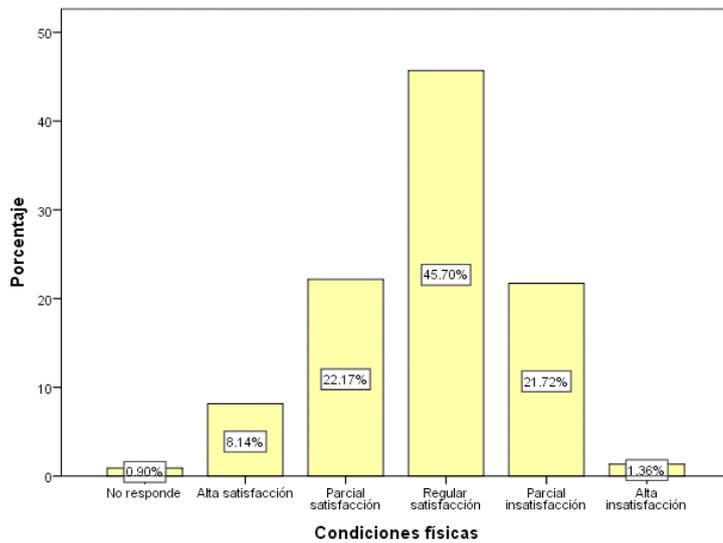


Figura 6. Condiciones físicas.

En la figura 6, nota que el nivel de Condiciones físicas tiene un nivel de 65 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. Ahora bien, se muestra que “a veces” las condiciones físicas de los encuestados son los adecuados, esto por tenerse un 45% de ocurrencia de ello, mientras que un 22% piensa que “casi nunca” las condiciones físicas son un problema en su trabajo.

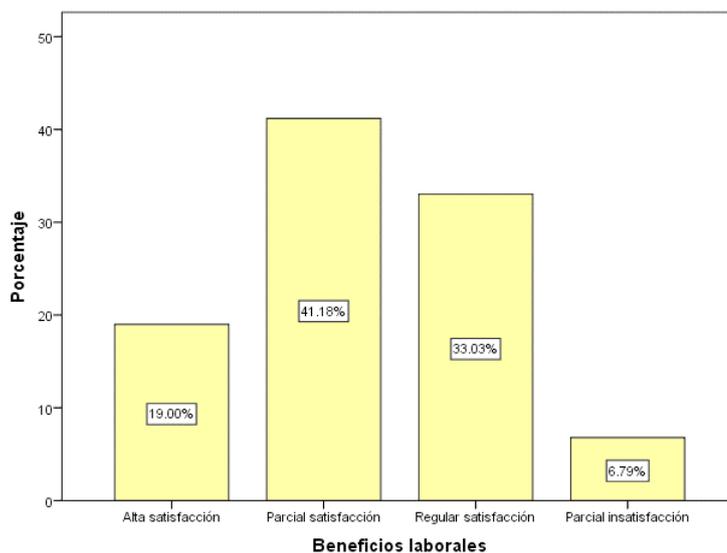


Figura 7. Beneficios laborales

En la figura 7, se nota que el nivel de Beneficios laborales tiene un nivel de 53.2 de 100. Este valor indica un margen medio de satisfacción laboral por causa de esta dimensión

según la medición de baremos. Respecto de la muestra, el 41% de los encuestados tiene una parcial satisfacción y el 33% de los encuestados tiene una regular satisfacción, ambos sobre sus beneficios laborales.

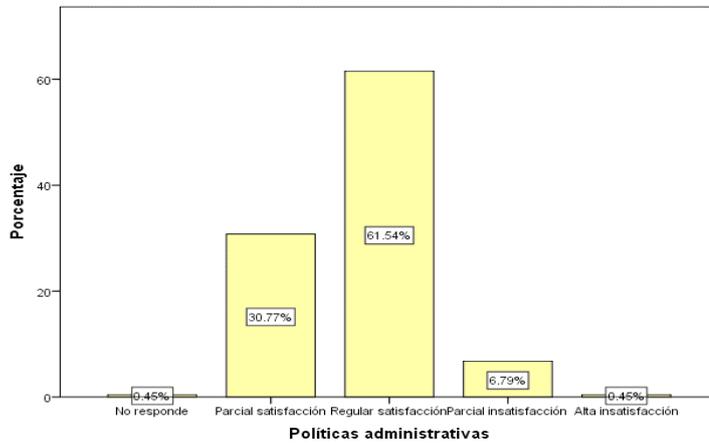


Figura 8. Políticas administrativas.

En la figura 8, se nota que el nivel de Políticas administrativas tiene un nivel de 60.8 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. De la muestra un 61% tiene una regular satisfacción sobre las políticas administrativas en el ambiente laboral, mientras que un 30% tiene una parcial satisfacción de las políticas administrativas de su trabajo.

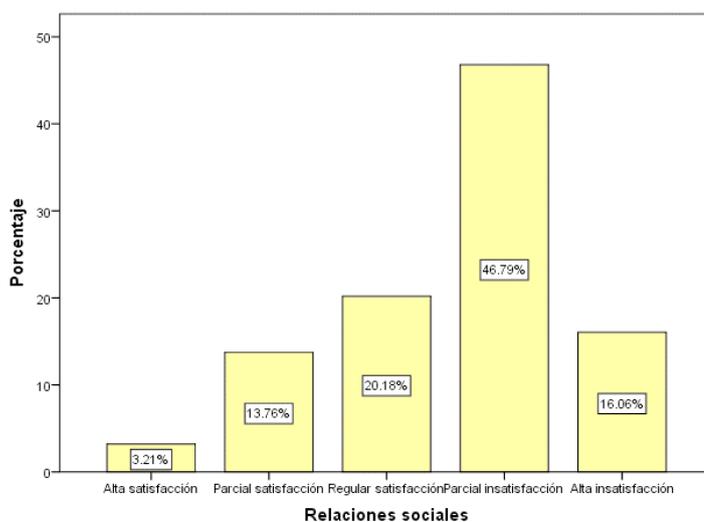


Figura 9. Relaciones sociales.

En la figura 9, se aprecia que el nivel de Relaciones sociales tiene un nivel de 75.8 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. En cuestión de opinión, el 47% establece que tiene una parcial insatisfacción laboral y un 20% piensa que las relaciones sociales son regularmente satisfactorias.

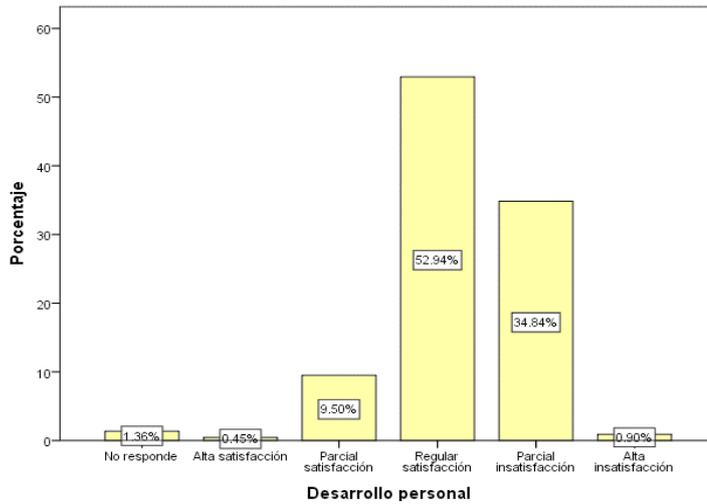


Figura 10. Desarrollo personal.

En la figura 10, se aprecia que el nivel de Desarrollo personal tiene un nivel de 71.6 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. Esto es lógico puesto que 53% de la muestra tiene una regular satisfacción respecto del desarrollo personal, mientras que 34% tiene parcial insatisfacción sobre esta dimensión.

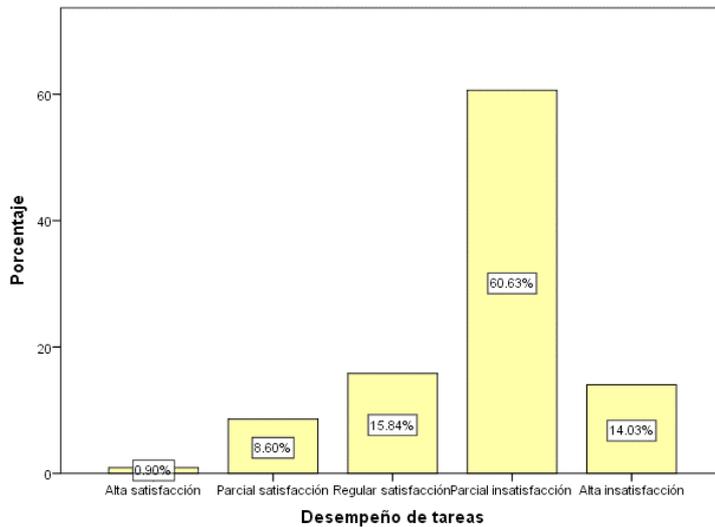


Figura 11. Desempeño de tareas

En la figura 11, podemos notar que el nivel de Desempeño de tareas tiene un nivel de 82.6 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. Esto también se ve reflejado en el 60% de encuestados tiene una parcial satisfacción respecto del desempeño de tareas.

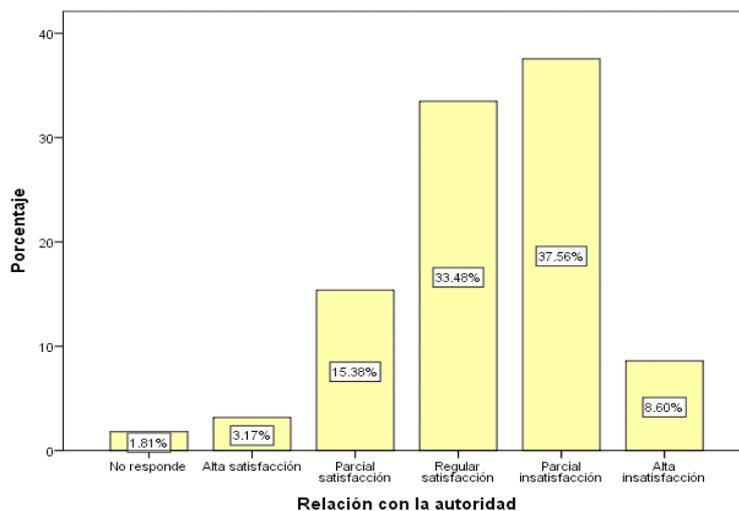


Figura 12. Relación con la autoridad.

En la figura 12, se observa que el nivel de Relación con la autoridad tiene un nivel promedio de 3.45 de 5, dividiendo estos dos valores tenemos 69 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos.

Esto se refleja en el 37% de los encuestados tiene una parcial satisfacción sobre la relación con la autoridad.

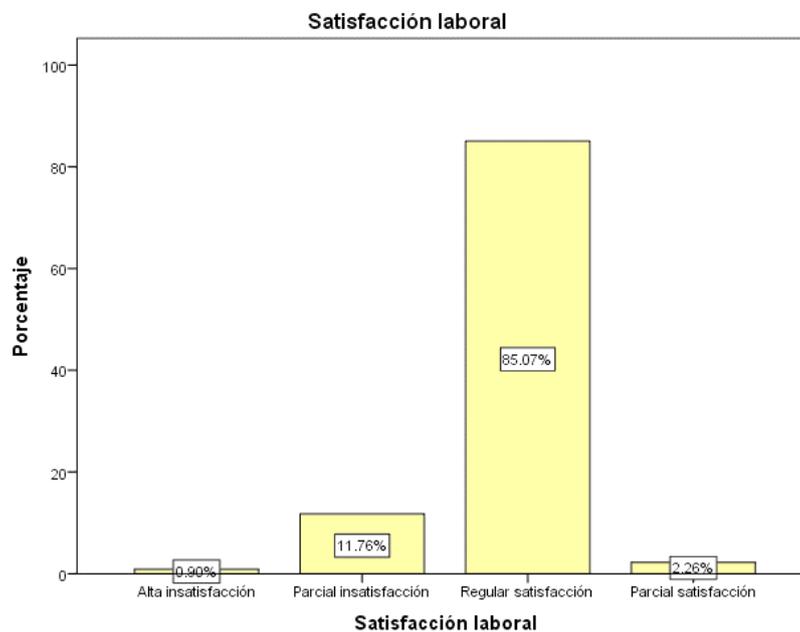


Figura 13. Satisfacción laboral

En la figura 13, podemos notar que el nivel de Satisfacción laboral tiene un nivel promedio de 3.37 de 5, dividiendo estos dos valores tenemos 67.4 de 100. Este valor indica un margen alto de satisfacción laboral por causa de esta dimensión según la medición de baremos. En este sentido se puede decir que la satisfacción laboral de los docentes es alta en promedio, puesto que el 85% de los profesores encuestados tiene una regular satisfacción laboral.

En este sentido se puede resumir de manera descriptiva que el estado de satisfacción laboral de los docentes es alto, pues se encuentra en la tercera escala del índice de satisfacción laboral en docentes, aplicado en la presente investigación y presenta un indicador de 67.4 de 100, con un 85% de profesores que sienten que el ambiente laboral es a veces los fomenta a sentirse satisfechos, mientras que el nivel de estrés laboral se mantiene en la escala baja dentro del indicador de estrés laboral aplicado y presenta un indicador de 29 de 100, esto implica que la población tiene un bajo nivel de estrés laboral. Mientras que la ocurrencia de eventos de

estrés laboral “a veces” ocurren en un porcentaje igual a 76%, mientras que “casi siempre” son controlados en un 15%.

4.1.2. Análisis estadístico

A continuación se presentan los principales estadísticos de las dimensiones que se detallan en la satisfacción laboral y el estrés laboral.

La especificación de las variables usadas para la satisfacción laboral es la siguiente:

Tabla 5

Estadísticos de las dimensiones de la satisfacción laboral

	cf	bl	pa	rs	dp	dt	ra
Media	3.246	2.549	3.340	3.649	3.993	4.110	3.452
Mediana	3.400	2.600	3.500	4.000	4.000	4.200	3.500
Desviación estándar	0.902	0.765	1.002	1.040	0.818	0.846	1.025
Mínimo	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Máximo	5.000	4.600	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

Nota: cf "Condiciones físicas", bl "Beneficios laborales, pa "Políticas administrativas", rs "Relaciones sociales", dp "Desarrollo personal", dt "Desempeño de tareas", ra "Relación con la autoridad"

Mientras que para el estrés laboral es la siguiente:

Tabla 6

Estadísticos de las dimensiones del estrés laboral

	ag_ trabajo	ag_ fam.	ag_ ent.	des_ trabajo	des_ ent.	frp_ trab.	est_ trabajo	est_ familia	est_ ent.
Media	3.543	3.509	3.029	4.000	3.796	4.244	3.520	4.005	3.568
Mediana	3.500	3.500	3.000	4.250	4.000	4.000	3.500	4.000	3.500
Desviación estándar	0.792	0.701	0.957	0.627	0.864	0.860	0.611	0.789	0.835
Mínimo	1.000	2.000	0.500	2.250	1.000	1.000	1.750	1.667	1.000
Máximo	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

Nota: ag_trabajo "Agotamiento emocional por trabajo", ag_familia "Agotamiento emocional por familia", ag_entorno "Agotamiento emocional por entorno social", des_trabajo "Despersonalización por trabajo", des_entorno "Despersonalización por entorno social", frp_trabajo "Falta de realización personal por trabajo", est_trabajo "Estrés por trabajo", est_familia "Estrés por familia", est_entorno "Estrés por entorno social"

A partir de estos estadísticos pudimos determinar las relaciones en un análisis del modelo de regresión para poder entender los niveles de relación existente entre las variables. La forma que se utilizó fue la de correlacionar las dimensiones de la satisfacción laboral una a una, en contra de las de estrés laboral para determinar su grado de relación.

De esta manera se puede hacer uso de dos pruebas estadísticas, la t-Student y la F-Fisher para tal necesidad. En este sentido, se ha realizado una serie de regresiones para poder encontrar, en primer lugar, el nivel de significancia individual, el cual está contrastado mediante el estadístico t-Student, el cual aparece en la tabla 8 en forma de estrellas al costado de los parámetros encontrados, tal como establece la estadística, el número de estrellas establece que tan buena es la relación, pues si tiene 3 estrellas implica una probabilidad de que

las dimensiones estén relacionadas de más de 99%, mientras que con 2 estrellas la relación es de 95% y con una estrella la relación es de 90%, siendo este último, lo máximo estadísticamente permitido para poder mencionar la existencia de una relación.

Tabla 7

Resultados del modelo de regresión. Dimensiones de la satisfacción laboral

Ttt	cf	bl	pa	rs	dp	dt	ra
ag_trabajo	-0.058	0.218**	0.064	0.137	-0.188*	-0.146	-0.232*
ag_familia	0.165*	-0.186**	-0.130	-0.002	0.162**	0.210***	-0.079
ag_entorno	0.368***	0.182***	0.220***	-0.067	0.078	0.001	0.374***
des_trabajo	-0.022	0.211*	0.729***	0.218	0.379***	0.409***	0.443***
des_entorno	0.180*	0.130	0.240**	0.194*	0.226***	0.201***	0.226**
frp_trabajo	0.108	-0.235***	-0.181**	0.106	0.189***	0.156**	0.058
est_trabajo	0.067	0.236**	-0.031	-0.021	-0.191*	-0.206**	0.041
est_familia	-0.044	0.142*	0.011	0.164	0.202**	0.216***	-0.015
est_entorno	0.176**	0.035	-0.026	0.205***	0.148**	0.190**	0.125
Coefficiente de determinacion (R2)	0.936	0.929	0.939	0.945	0.969	0.975	0.928

Nota: Significancia al 1% = ***; Significancia al 5% = **; Significancia al 10% = *. cf "Condiciones físicas", bl "Beneficios laborales, pa "Políticas administrativas", rs "Relaciones sociales", dp "Desarrollo personal", dt "Desempeño de tareas", ra "Relación con la autoridad, ag_trabajo "Agotamiento emocional por trabajo", ag_familia "Agotamiento emocional por familia", ag_entorno "Agotamiento emocional por entorno social", des_trabajo "Despersonalización por trabajo", des_entorno "Despersonalización por entorno social", frp_trabajo "Falta de realización personal por trabajo", est_trabajo "Estrés por trabajo", est_familia "Estrés por familia", est_entorno "Estrés por entorno social"

Así la Tabla 7 muestra que hay una alta relación en las dimensiones de condiciones físicas, beneficios laborales, desarrollo personal y desempeño de tareas, pues estos son los que tienen mayor número de dimensiones de estrés laboral influenciándolas. (Ver anexos para mayores detalles de las pruebas).

Del mismo modo, podemos notar que casi todos los parámetros son positivos, lo cual es correcto, pues al realizar el procesamiento de datos, se realizó un ordenamiento ascendente de las variables, tanto para satisfacción laboral como para estrés laboral, lo cual indica que

mientras más alto sea el valor del estrés laboral, menor estrés el individuo presenta. Por tanto cuando se muestra un parámetro positivo, esto quiere decir que hay una relación inversa entre ambas dimensiones.

Tabla 8

Resultados del modelo de regresión. Dimensiones del estrés laboral

	***	**	*
Agotamiento emocional	5	3	2
Despersonalización	6	2	3
Falta de realización personal	2	1	0
Estrés	3	5	2

Mediante esta forma se ha llevado a cabo, un análisis del nivel de significancia, donde se puede encontrar que el nivel de despersonalización es el que tiene un impacto más alto sobre la satisfacción laboral, pues es la que tiene mayor número de dimensiones sobre la cual afecta (Ver Tabla 8).

Tabla 9

Resultados del modelo de regresión. Dimensiones de la satisfacción laboral

	***	**	*
Condiciones físicas	1	1	2
Beneficios laborales	2	3	2
Políticas administrativas	2	2	0
Relaciones sociales	1	0	1
Desarrollo personal	3	3	2
Desempeño de tareas	4	2	0
Relación con la autoridad	2	1	1

Se puede también, encontrar que el desempeño de tareas es la dimensión de la satisfacción laboral con mayor incidencia, pues es la que tiene mayor número de dimensiones sobre la cual afecta.

Tabla 10

Resultados del modelo de regresión de la variable satisfacción laboral frente las dimensiones del estrés laboral

Numero de obs	221	Parámetro	St. Error	t	Prob t	Intervalo minimo	Intervalo maximo	
F	1075.73	ag_trabajo	-0.02932	0.068714	-0.42671	0.670023	-0.16477	0.10613
Prob>F	1.3E-171	ag_familia	0.020074	0.058149	0.345226	0.730267	-0.09455	0.134698
R cuadrado	0.978572	ag_entorno	0.165012	0.035537	4.643404	6.01E-06	0.094961	0.235063
R cuadrado ajustado	0.977662	des_trabajo	0.338193	0.07954	4.251848	3.18E-05	0.181402	0.494984
Root MSE	0.527141	des_entorno	0.19973	0.057671	3.46324	0.000646	0.086047	0.313413
		frp_trabajo	0.028667	0.051478	0.556888	0.578192	-0.07281	0.130141
		est_trabajo	-0.01505	0.072662	-0.20717	0.836073	-0.15829	0.128178
		est_familia	0.09642	0.059696	1.615186	0.107758	-0.02125	0.214093
		est_entorno	0.121914	0.045183	2.698236	0.007532	0.032849	0.210979

Nota: ag_trabajo "Agotamiento emocional por trabajo", ag_familia "Agotamiento emocional por familia", ag_entorno "Agotamiento emocional por entorno social", des_trabajo "Despersonalización por trabajo", des_entorno "Despersonalización por entorno social", frp_trabajo "Falta de realización personal por trabajo", est_trabajo "Estrés por trabajo", est_familia "Estrés por familia", est_entorno "Estrés por entorno social"

Se puede notar para la siguiente tabla que describe el modelo de regresión entre la variable satisfacción laboral, como un promedio de sus dimensiones que casi de la misma manera que cuando se analiza una a una las dimensiones de la satisfacción laboral, se obtiene el mismo resultado, las dimensiones de despersonalización son las que tienen un efecto más marcado que ninguna otra de las dimensiones. También podemos ver que el nivel de significancia denotado por el estadístico R cuadrado tiene un valor de 97%, lo cual indica que efectivamente el valor es sumamente alto, al igual que con el estadístico F que tiene una probabilidad de 0%, cual indica que todas las dimensiones tienen una relación diferente de la

nula. Se muestra un parámetro positivo para casi todas las variables significantes lo cual indica una relación inversa entre ambas dimensiones., para el caso del agotamiento emocional se presenta una dimensión significativa, 3 para la despersonalización y en el estrés se encuentra 1.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.

H1: Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.

Tabla 11

Indicadores para la contrastación de las hipótesis

Número de obs	221		Parámetro	St. Error	t	Prob t	Intervalo mínimo	Intervalo máximo
F	1075.73	ag_trabajo	-0.02932	0.068714	-0.42671	0.670023	-0.16477	0.10613
Prob>F	1.3E-171	ag_familia	0.020074	0.058149	0.345226	0.730267	-0.09455	0.134698
R cuadrado	0.978572	ag_entorno	0.165012	0.035537	4.643404	6.01E-06	0.094961	0.235063
R cuadrado ajustado	0.977662	des_trabajo	0.338193	0.07954	4.251848	3.18E-05	0.181402	0.494984
Root MSE	0.527141	des_entorno	0.19973	0.057671	3.46324	0.000646	0.086047	0.313413
		frp_trabajo	0.028667	0.051478	0.556888	0.578192	-0.07281	0.130141
		est_trabajo	-0.01505	0.072662	-0.20717	0.836073	-0.15829	0.128178
		est_familia	0.09642	0.059696	1.615186	0.107758	-0.02125	0.214093
		est_entorno	0.121914	0.045183	2.698236	0.007532	0.032849	0.210979

Nota: ag_trabajo "Agotamiento emocional por trabajo", ag_familia "Agotamiento emocional por familia", ag_entorno "Agotamiento emocional por entorno social", des_trabajo "Despersonalización por trabajo",

des_entorno "Despersonalizacion por entorno social", frp_trabajo "Falta de realizacion personal por trabajo", est_trabajo "Estres por trabajo", est_familia "Estres por familia", est_entorno "Estres por entorno social"

Esta afirmación ha sido contrastada a través de la observación de las pruebas de regresión aplicadas, encontrándose que la mayoría de los parámetros asociados a las dimensiones tienen un signo positivo, que como ya se explicó describe una relación inversa entre las variables. Por ende, se puede decir que mayoritariamente la relación es de manera inversa. Además, esto se puede demostrar dado que el nivel de significancia de las variables es alto, en todos los casos, superior al 90%, lo cual indica que hay una relación muy cercana entre estas dos variables (Ver Tabla 10), esto garantiza un nivel de significancia alto.

4.2.2. Hipótesis específicas

Ho: Dentro del estrés laboral la dimensión que tiene mayor incidencia en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo es la despersonalización.”

H1: Dentro del estrés laboral la dimensión que tiene mayor incidencia en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo son todas las otras dimensiones, menos despersonalización.”

Esta afirmación ha sido contrastada, pues el nivel de significancia individual de las pruebas t-Student arrojan que la dimensión con más alta incidencia es la despersonalización, pues tiene 6 variables con una significancia de más el 99%, mientras que el estrés tiene solo 3 con tal significancia. Aceptando así la hipótesis nula planteada en la investigación. Sin embargo, la variable, también tiene otras dimensiones con alta incidencia.

La hipótesis específica 2 denota que:

Ho: “La dimensión que tiene mayor incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de nivel secundario de la Provincia de Huancayo es el desempeño de tareas.”

H1: “La dimensión que tiene mayor incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de nivel secundario de la Provincia de Huancayo son todas las otras dimensiones, menos el desempeño de tareas.”

Tabla 12

Indicadores para la contrastación de satisfacción laboral

	cf	bl	pa	rs	dp	dt	ra
ag_trabajo	-0.058	0.218**	0.064	0.137	-0.188*	-0.146	-0.232*
ag_familia	0.165*	-0.186**	-0.130	-0.002	0.162**	0.210***	-0.079
ag_entorno	0.368***	0.182***	0.220***	-0.067	0.078	0.001	0.374***
des_trabajo	-0.022	0.211*	0.729***	0.218	0.379***	0.409***	0.443***
des_entorno	0.180*	0.130	0.240**	0.194*	0.226***	0.201***	0.226**
frp_trabajo	0.108	-0.235***	-0.181**	0.106	0.189***	0.156**	0.058
est_trabajo	0.067	0.236**	-0.031	-0.021	-0.191*	-0.206**	0.041
est_familia	-0.044	0.142*	0.011	0.164	0.202**	0.216***	-0.015
est_entorno	0.176**	0.035	-0.026	0.205***	0.148**	0.190**	0.125
Coefficiente de determinacion (R2)	0.936	0.929	0.939	0.945	0.969	0.975	0.928

Nota: Significancia al 1% = ***; Significancia al 5% = **; Significancia al 10% = *; cf "Condiciones físicas", bl "Beneficios laborales, pa "Políticas administrativas", rs "Relaciones sociales", dp "Desarrollo personal", dt "Desempeño de tareas", ra "Relación con la autoridad, ag_trabajo "Agotamiento emocional por trabajo", ag_familia "Agotamiento emocional por familia", ag_entorno "Agotamiento emocional por entorno social", des_trabajo "Despersonalización por trabajo", des_entorno "Despersonalización por entorno social", frp_trabajo "Falta de realización personal por trabajo", est_trabajo "Estrés por trabajo", est_familia "Estrés por familia", est_entorno "Estrés por entorno social"

Esta afirmación ha sido contrastada, pues el nivel de significancia individual de las pruebas t-Student arrojan que la dimensión con más alta incidencia es el desempeño de tareas, pues el coeficiente de determinación es equivalente al 97.5% de correlación, sin embargo, todas las demás dimensiones también presentan un alto coeficiente de determinación. Finalmente se contrasta o acepta la hipótesis nula planteada.

4.3. Discusión de resultados

Los principales resultados muestran que las dimensiones con más incidencia son la despersonalización y el desempeño de tareas. Además de demostrarse que existe una relación inversa entre el nivel de satisfacción laboral y el estrés laboral.

En este sentido, el índice de satisfacción laboral en docentes, aplicado en la presente investigación y presenta un indicador de 67.4 de 100, mientras que el nivel de estrés laboral presenta un indicador de 29 de 100, determinando que hay una moderada tendencia hacia el estrés laboral y una regular satisfacción laboral. A su vez esto detalla lo revisado en los estudios de Lazarus y Folkman (1986) quienes explican que, frente a situaciones generadas por el estrés, los individuos desplegarán “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p.164). Estos elementos de afrontamiento, también serán utilizados para manipular el problema en sí, resultando ser primordiales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes; lo que respecta a la investigación, pues en un entorno de trabajo educativo, es el cómo se enfrentan los educadores al estrés laboral lo que puede determinar el proceso cognitivo del educando. Por ello ante mayor estrés el docente puede quebrarse. Locke (1976), quien define la satisfacción en el trabajo como "un estado emocional placentero o

positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales" la cual puede verse influenciada inversamente a razón del estrés laboral.

Esta afirmación es similar a la encontrada en Contreras y Dextre (2016) quienes obtienen una relación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, toda vez que los componentes de la primera forman parte de la satisfacción a nivel laboral, esto conlleva una aproximación a la presente investigación, Taipe (2014) quien obtiene resultados parecidos a los encontrados en la presente, pues establece niveles por encima de los medios para la satisfacción laboral con un nivel de 45% de satisfacción media y 26% alta; mientras que el estrés laboral tiene un nivel medio de 55%, con una escala alta de 24%. Escalante (2015), Montalvo (2014), Arienze y Chidubem (2013) quienes vieron el tema del estrés laboral sobre la actitud laboral, una aproximación a la satisfacción laboral, donde encontraron una relación inversa, González (2008), Navarro (2016) y Jiménez, et. al. (2012), quienes al analizar el síndrome de Burnout establecen una relación entre esta y la satisfacción laboral. Mientras que rebate lo encontrado en otras investigaciones como Paredes (2006) quienes encontraron que efectivamente había una relación causal entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Esta relación era inversa en estos estudios.

Se debe de entender que los casos en los cuales no se da este tipo de relación tienen en consideración una muestra no probabilística, lo cual hace más difícil su posibilidad de inferencia estadística, lo cual los margina y los etiqueta como estudios de caso. Por otro lado, la investigación de Portero y Vaquero (2015), encontraron evidencia acerca de la despersonalización como dimensión preponderante, muy cercana a lo que se evidenció en la presente investigación.

De esta manera se puede argumentar que la presente investigación tiene un efecto tal que puede interpretarse como un aporte a la actual literatura acerca de la relación existente entre las dos variables de estudio.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados de esta investigación, se han llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se ha demostrado que existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los docentes de nivel secundario de la provincia de Huancayo. Lo que indica que, a mayor estrés laboral, menor es la satisfacción laboral de los docentes del nivel secundario; y a menor nivel de estrés laboral mayor es la satisfacción laboral.
2. Respecto a las dimensiones de estrés laboral que tiene influencia, se concluye que el 87% de los docentes presentan agotamiento emocional moderado, lo que indica que los docentes evidencian características como el desgaste, fatiga y, consecuentemente la sensación personal de no poder ofrecer plus al trabajo que realiza. De la misma forma el 66% tiene moderada tendencia al estrés, es decir se hallan propensos en incurrir en la despersonalización y falta de realización personal. Ergo, afecta la vida profesional y cumplimiento de labores asignadas en centro de trabajo.
3. Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral, se afirma que el 47% de docentes tienen insatisfacción laboral; lo que refleja que un número considerable de profesores tomaran decisiones laborales basados en preocupaciones de compensación, seguridad o estabilidad, factores que están parcial o insuficientemente satisfechos. Así mismo el 37% tiene satisfacción parcial sobre la relación con la autoridad, lo que significa que, las relaciones interpersonales afectivas son necesarias, ya que están influyen en la satisfacción laboral de forma considerable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, S. (1963). *Teoría de la Equidad*. Inequity in social exchange. *Adv. Exp. Soc. Psychol.* 62:335-343.
- Aguirre M., C.; Vauro D., M. & Labarthe C., J. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*. *Ciencia Psicológica* vol.9 N° 2. Montevideo – Uruguay.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*.
- Álvarez Flores, D. (2007). *Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana*. *Persona*, (10).
- Álvarez J. A. (2014). *Adaptación del test de tendencia al síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Continental – Huancayo*. Facultad de Administración, de American Pontifical Catholic University, Miami – EE. UU.
- Arince O. & Chidubem V. (2013). *Work related stress, job satisfaction and due process in Nigerian Public Service*. *European Scientific Journal*. Vol. N° 9.
- Barquinero A. (2014). *Congreso Nacional Gerencia, Ejecutivos y Secretarias (Conages)*. Perú.
- Blum, M. (1991). *Psicología Industrial*. México: Ed. Trillas.
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. Madrid. Ediciones Pirámide, S.A. pp.1-39. España.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. Escuela de Psicología, Universidad de Chile.
- Byrne, B. M. (1994). *Structural equation modeling with EQS and EQS/Windows: Basic concepts, applications, and programming*. Sage.

- Cabral, J., Veleda, G., Mazzoleni, M., Colares, E., Neiva-Silva, L. & Neves, V. (2016). *Stress and Cognitive Reserve as independent factors of neuropsychological performance in healthy elderly*. *Ciência & Saúde Coletiv.*
- Campbell, J., Prochazka, A. & Gopal, R. (2011). *The Need for a Uniform Use of the Construct of Burnout (Letters to the Editor)*. *Academic Medicine*.
- Cannon, W. B. (1927). *The James-Lange theory of emotions: A critical examination and an alternative theory*. *The American journal of psychology*, 39(1/4), 106-124.
- Chrousos, G. P., & Gold, P. W. (1992). *The concepts of stress and stress system disorders: overview of physical and behavioral homeostasis*. *Jama*, 267(9), 1244-1252.
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Chelladurai, P., & Kerwin, S. (2017). *Human resource management in sport and recreation*. *Human Kinetics*
- El Comercio. (5 de Junio de 2014). *Trastornos por estrés aquejan a 1,2 millones de peruanos*. *El Comercio*, pág. 60.
- Contreras M. & Dextre G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*. *Universidda Continental*. Escuela académico profesional de Psicología.
- Escalante M., C. (2015). *Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa*. *Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Forbes, (2011). *Five mistaken beliefs business leaders have about innovation from Freek Vermeulen*. *Forbes*, May 2011
- González, N. (2010). *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios*. *REDHECS*, 4(3), 68-89.

- Glendon, A. I., Clarke, S., & McKenna, E. (2016). *Human safety and risk management*. Crc Press.
- Hackman, JR y GR Oldham (2006). *Motivación a través del diseño de trabajo. Comportamiento organizacional y procesos de decisión humana*, vol. 16 (2), pp. 250-279..
- Hans A., Mubeen S., Khan S. & Saadi A. (2014). *A study on work stress and job satisfaction among Headmasters: A case study of bilingual schools in Sultanate of Oman – Muscat*. Macrothink institute. Journal of sociological reseach, Vol. N° 5.
- Hernandez Sampieri, R., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5). México: Mcgraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *The motivation to work* (Vol. 1). Transaction publishers.
- Hoboubi N., Choobineh A., Ghanavati F., Keshavarzi S. & Hosseini (2016). *The impact of job strees and job satisfaction on workforce productivity in an Iraian Petrochemical Industry*. Safety and health at work.
- Howard, J., & Frink D. (1996). *The effects of organizational res tructure on employee satisfaction*. Group & Organization Mana gement, 21(3), 278-303.
- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). *Job attitudes*. Handbook of psychology.
- Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*. Psicología Escolar e Eduaccional, 16(1).
- Karasek, R., & Theorell, T. (1992). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic books.
- Karasek, RA (2008). *Las demandas de trabajo, la libertad de decisión laboral y la tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo*. Administrative Science Quarterly, vol. 24, pp. 285-308.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer Publishing Company.
- Leiter, M. P. (1992). *Burnout as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications*. *Work and Stress*, 6(2), 107-116.
- Locke, E.A. (1976), *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, in M.D.
- Lyons, J. (Ed.). (2012). *Low temperature stress in crop plants: the role of the membrane*. Elsevier.
- Manzoor M., Usman M., Naseem M. & Shafiq M. (2011). *A study of job stress and job satisfaction among Universities Faculty in Lahore, Pakistan*. *Global Journal of Management and Business Research*. Volume N° 11. EE. UU.
- Mark, G. & Smith, A. (2008). *Stress models: a review and suggested new direction*. *Occupational Health Psychology, European Perspectives On Research, Education and Practice*, vol. 3. Nottingham: Nottingham University Press, pp. 111-144.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). *The role of sex and family variables in burnout*. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). 19. *Teacher Burnout: A Research Agenda*. *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*, 295.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- McEwen, B. S. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. *Brain research*, 886(1), 172-189.companny.
- McGregor, D. (1969). *El aspecto humano de las empresas*. Diana,.

- Méndez, A. . (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*. Tesis Inédita - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Meurs, J. A., & Perrewé, P. L. (2011). *Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress*. *Journal of Management*, 37(4), 1043-1068.
- Montalvo G., F. (2014). *Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica S.A. de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito – Ecuador.
- Naghieh, A., Montgomery, P., Bonell, Ch., Thompson, M., Aber, L & (2015). *Organisational interventions for improving wellbeing and reducing work-related stress in teachers*. The Cochrane Database of Systematic Reviews.
- Navarro Rodríguez, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*.
- OMS (2017). *Día Mundial de la Salud Mental 2017: Salud mental en el trabajo*. Disponible en:
http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13739%3Aworld-mental-health-day-2017&catid=9485%3Amental-health-day&Itemid=42130&lang=es
- Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral SL-SPS*. Lima: Editorial Cartolan E.I.R.L.
- Paredes R. (2006). *Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo Valera”*, Trujillo. Trujillo – Perú.
- Pereira, A., & Silva, E. (2009). *Síndrome de Burnout: um estudo comparative entre professores das redes pública estadual e particular*. *Psicologia Escolar Educacional*, 7(2), 275-285

- Portero C., S. & Vaquero A., M. (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. *Rev. Latino Am. Enfermagen*. Córdoba – España.
- Regalado Sanchez, S. G. (2017). Presión laboral y satisfacción laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Rowe, D. C. (1987). *Resolving the person–situation debate: Invitation to an interdisciplinary dialogue*. *American Psychologist*. 42: 218–227.
- Sapolsky, R. M. (2004). *Social status and health in humans and other animals*. *Annu. Rev. Anthropol.*, 33, 393-418.
- Sauter, Steven L.; Murphy, Lawrence R.; Hurrell, Joseph J. (1990). *Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)*. *American Psychologist*. 45 (10): 1146–58.
- Selye H (1956). *The Stress of Life*. New York, McGraw-Hill.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New york, 26-39.
- Shirom, A. (1989). *Burnout in work organizations*. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1989* (pp. 25-48). Oxford, England: John Wiley.
- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage publications.

- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Taipe P., N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*.
- Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and decision-making* (Vol. 110). University of Pittsburgh Pre.
- Wardle, J., Steptoe, A., Oliver, G., & Lipsey, Z. (2000). *Stress, dietary restraint and food intake*. Journal of psychosomatic research, 48(2), 195-202.
- White Harrinson, C. (2000). *La construcción de las organizaciones sociales como redes múltiples*. Política y sociedad, (33), 97-97.
- White, J. (2005). *La experiencia mística y los estados de conciencia*. Barcelona: Ed. Kairós, pp. 50-51
- Wright, T. A & Cropanzano, R. (2000). *Bienestar psicológico y satisfacción en el trabajo, como predictores del desempeño laboral*. Journal of Occupational Health Psychology. 5 (1): 84-94.

ANEXOS

Anexo N° 1. TEST DE T.S.B.D

INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos un conjunto de enunciados sobre tu modo de pensar, sentir y actuar en diversas situaciones. Marque con un aspa (X) en el cuadro que mejor se ajuste a su respuesta. Recuerde que antes de desarrollar el test no hay respuestas buenas ni malas; solo pedimos su completa sinceridad.

S: Siempre

CS: Casi Siempre

A: A veces

CN: Casi Nunca

N: Nunca

	ITEMS	S	CS	A	CN	N
1	He dejado de interesarme por lo que les pase a mis alumnos.					
2	Me pongo impaciente cuando tengo problemas familiares.					
3	Me gratifica cuando mis colegas reconocen mis habilidades.					
4	Me siento exhausto cuando sé que tengo que ir a trabajar.					
5	Me preocupo demasiado por cosas del trabajo.					
6	Trabajar horas extras me genera tensión.					
	La sobrecarga de trabajo me genera fatiga.					
8	Me es fácil controlarme en momentos de crisis familiares.					
9	Siento que mi trabajo me está distanciando de mis amistades.					
10	Siento que mis compañeros valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.					
11	Me siento abatido al trabajar en contacto directo con los alumnos.					
12	Estoy tomando una actitud irritable frente a mis compañeros.					
13	Me siento culpable de algunos problemas dentro de mi trabajo.					

14	Tengo el apoyo de mis compañeros cuando se acumula mi trabajo.					
15	Me encuentro animado después de trabajar.					
16	Me siento en confianza con mi familia.					
17	Me siento cómodo en mi trabajo.					
18	Me siento entusiasmado cada vez que voy a clase.					
19	Me angustio al saber que mi pareja me espera en casa.					
20	Me siento muy tranquilo al llegar a casa.					
21	Me angustia la falta de empatía por parte de mis colegas.					
22	Siento que en mi trabajo llegue al límite de mis posibilidades.					
23	Siento que mi método de enseñanza es comprensible para los alumnos.					
24	Demuestro mis habilidades dentro de mi trabajo.					
25	Me desanima lo difícil que es llegar a mis metas dentro del trabajo.					

Anexo N° 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten otras personas respecto a las características relacionadas con su actividad laboral.

Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

N°	ENUNCIADO	TA	DA	I	ED	TED
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para 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, de parte de la empresa, maltrato					
7	Me siento realmente 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 están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
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 que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico donde trabajo 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(a)					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTR.
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Variable Independiente ESTRÉS LABORAL Variable 2: Variable Dependiente SATISFACCIÓN LABORAL	Población	MÉTODO: Se utilizará el científico, de corte transversal, no experimental.	Test de Estrés laboral en Docentes y Escala de Satisfacción Laboral para docentes
¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo?	Determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.	Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo. Ello quiere decir a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral e inversa.		Según ESCALE (2016), la población docente de colegios estatales en el nivel secundario asciende a 2 349. Por ende será necesario sacar el tamaño de la muestra.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo - correlacional	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Muestra	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN El diseño de investigación que se utilizará el Descriptivo – Correlacional, que se formula de la siguiente manera.	
¿Qué dimensiones inciden más en el estrés laboral en el personal docente de la ciudad de Huancayo?	Identificar las dimensiones que inciden en el estrés laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.	Dentro del estrés laboral la dimensión que tiene mayor incidencia en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo es la despersonalización.	La muestra es equivalente a encuestar un total de cuatro Instituciones Públicas de nivel	$ \begin{array}{l} \nearrow O1 \\ M \quad r \\ \searrow O2 \end{array} $ <p>M1: Docentes de Nivel secundario de la provincia de Huancayo O1: Estrés Laboral O2: Satisfacción Laboral</p>		

<p>¿Qué dimensiones inciden más en la satisfacción laboral en el personal docente de la ciudad de Huancayo?</p>	<p>Identificar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo.</p>	<p>La dimensión que tiene mayor incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de nivel secundario de la Provincia de Huancayo es el desempeño de tareas.</p>		<p>Secundario, las cuales serán elegidas por conveniencia.</p> <p>La muestra está constituida por un total de 221 docentes de Nivel secundario de la provincia de Huancayo.</p>	<p>r: Relación entre Estrés laboral y Satisfacción laboral</p>	
---	---	--	--	---	--	--

Anexo N° 04. Operacionalización de las variables.

TITULO:RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la Provincia de Huancayo. Ello quiere decir que a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral e inversa.	Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Trabajo	Me siento exhausto cuando sé que tengo que ir a trabajar.	Test de Estrés Laboral en Docentes
				Me siento abatido al trabajar en contacto directo con los alumnos.	
				Siento que en mi trabajo llegue al límite de mis posibilidades.	
				La sobrecarga de trabajo me genera fatiga.	
			Familia	Me pongo impaciente cuando tengo problemas familiares.	
				Me es fácil controlarme en momentos de crisis familiares	
		Entorno Social	Tengo el apoyo de mis compañeros cuando llego al límite de mis posibilidades.		
			Siento que mis compañeros valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.		
		Despersonalización	Trabajo	Me encuentro animado después de trabajar.	
				Creo que estoy tomando una actitud insensible frente a mis compañeros.	
			Entorno Social	Siento que mi método de enseñanza es comprensible para los alumnos.	
				Me siento culpable de algunos problemas dentro de mi trabajo.	
		Falta de realización personal	Trabajo	Siento que mi trabajo me está distanciando de mis amistades.	
				He dejado de interesarme por lo que les pase a mis alumnos.	
		Estrés	Trabajo	Tengo el apoyo de mis compañeros cuando llego al límite de mis posibilidades.	
				Siento que mis compañeros valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.	
				Me preocupo demasiado por cosas del trabajo.	
				Trabajar horas extras me genera tensión.	
	Familia		Me siento entusiasmado cada vez que voy a clase.		
			Me siento bien en mi trabajo.		
Me siento muy tranquilo al llegar a casa.					
Me siento en confianza con mi familia.					
Entorno Social	Me angustio al saber que mi pareja me espera en casa.				
	Me gratifica cuando mis colegas reconocen mis habilidades.				
	Me angustia la falta de empatía por parte de mis colegas.				
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas	Trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de más labores	Escala de Satisfacción Laboral para docentes	
			El ambiente donde trabajo es confortable		

			La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	
			En el ambiente físico donde trabajo, me siento cómodo	
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	
			Me siento mal con lo que gano	
			El sueldo que tengo es bastante aceptable	
			Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras	
		Políticas Administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato	
			La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	
			Me disgusta mi horario	
		Relaciones sociales	El horario de trabajo me resulta incomodo	
			Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	
		Desarrollo personal	Compartir mi trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	
			Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	
			Me complace los resultados de mi trabajo	
			Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	
		Desempeño de tareas	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	
			La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	
			Me siento realmente útil con la labor que realizo	
			Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	
		Relación con la autoridad	Me gusta el trabajo que realizo	
			Me gusta la actividad que realizo	
			Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	
	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			



CARTA DE PRESENTACIÓN

Huancayo, Marzo de 2017

SEÑOR (A) DIRECTOR (A):

I.E.T. "MARIA INMACULADA" - HUANCAYO

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo a nombre de la Universidad Continental; e informarle que para efecto de ejecución del Proyecto de Investigación, requerimos que permita facilitar la aplicación de Instrumentos sobre **"Estrés Laboral y Satisfacción Laboral"** en la Institución Educativa que usted dirige.

La Investigación permitirá obtener información que enriquezca, la tesis titulada **"Relación del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal docente del Nivel Secundario de la Provincia de Huancayo"**, perteneciente al/la bachiller Evelyn Ketty Zuasnabar Córdor de la EAP de Psicología; identificada con DNI N° 70040232.

La conclusión de la Tesis contribuirá e impactará en las Instituciones Educativas de la Provincia de Huancayo.

Agradeciendo por anticipado su amable atención a la presente, aprovecho la oportunidad para manifestarle nuestra mayor consideración y estima.

Lo que comunico para conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente.

Ma. Félix Rodríguez Isidro
Asesor de Tesis

Cc.
Facultad
Interesado(a)



Universidad
Continental

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROBLEMATICA
"INVESTIGACIÓN DE COCHARGAS"
HUANCAYO
RECIBIDO
02 JUN 2017
Reg.: 2138 Fls.: 2
Para: 12:22

CARTA DE PRESENTACIÓN

Huancayo, Junio de 2017

SEÑOR (A) DIRECTOR (A):

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo a nombre de la Universidad Continental; e informarle que para efecto de ejecución del Proyecto de Investigación, requerimos que permita facilitar la aplicación de Instrumentos sobre "Estrés Laboral y Satisfacción Laboral" en la Institución Educativa que usted dirige.

La Investigación permitirá obtener información que enriquezca, la tesis titulada "Relación del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal docente del Nivel Secundario de la Provincia de Huancayo", perteneciente a/la bachiller Evelyn Ketty Zuasnar Córdor de la EAP de Psicología; identificada con DNI N° 70040232.

La conclusión de la Tesis contribuirá e impactará en las Instituciones Educativas de la Provincia de Huancayo.

Agradeciendo por anticipado su amable atención a la presente, aprovecho la oportunidad para manifestarle nuestra mayor consideración y estima.

Lo que comunico para conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente.

Mag. Félix Rodríguez Isidro
Asesor de Tesis

Cc.
Facultad
Interesado(a)



PERÚ

Ministerio de Educación

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN JUNÍN

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EMBLEMÁTICA Y CENTENARIA "SANTA ISABEL" "DIRECCIÓN"



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Un Isabelino, un Caballero"

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EMBLEMÁTICA Y CENTENARIA "SANTA ISABEL" DE HUANCAYO OTORGA LA PRESENTE:

AUTORIZACIÓN

A la bachiller Evelyn Ketty Zuasnabar Córdor, identificado con D.N.I. N° 70040232, estudiante de la Universidad Continental, para la Aplicación de instrumento sobre estrés laboral a los docentes, como parte de su tesis titulada: "RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO", con el compromiso que deberá hacer llegar los resultados de dicha investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Huancayo, 27 de marzo de 2017



[Handwritten Signature]
CARLOS LUIS HUAMAN MANRIQUE
DIRECTOR

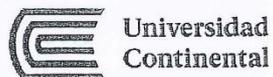
*Recibí conforme
20/04/17*

CLHM/RESM
C.C.Archivo

Página Web: iepec-santaisabel.blogspot.pe

Jr. Santa Rosa N° 595 – Palian - Huancayo - Junín
e-mail: caloishm@hotmail.com

Teléfono: 064-265346
Cel.: #964657210



Universidad
Continental

INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EIBLEMÁTICA"
"UESTRA ESCUELA DE COCHARCAS"
HUANCAYO

RECIBIDO

02 JUN 2017

Reg.: 2138' Fls.: 2

Para: 12:22

CARTA DE PRESENTACIÓN

Huancayo, Junio de 2017

SEÑOR (A) DIRECTOR (A):

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo a nombre de la Universidad Continental; e informarle que para efecto de ejecución del Proyecto de Investigación, requerimos que permita facilitar la aplicación de Instrumentos sobre "Estrés Laboral y Satisfacción Laboral" en la Institución Educativa que usted dirige.

La Investigación permitirá obtener información que enriquezca, la tesis titulada "Relación del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal docente del Nivel Secundario de la Provincia de Huancayo", perteneciente al/la bachiller Evelyn Ketty Zuasnabar Córdor de la EAP de Psicología; identificada con DNI N° 70040232.

La conclusión de la Tesis contribuirá e impactará en las Instituciones Educativas de la Provincia de Huancayo.

Agradeciendo por anticipado su amable atención a la presente, aprovecho la oportunidad para manifestarle nuestra mayor consideración y estima.

Lo que comunico para conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente.

Mag. Félix Rodríguez Isidro
Asesor de Tesis

Cc.
Facultad
Interesado(a)



PERÚ

Ministerio de Educación

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN JUNÍN

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EMBLEMÁTICA Y CENTENARIA "SANTA ISABEL" "DIRECCIÓN"



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Un Isabelino, un Caballero"

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EMBLEMÁTICA Y CENTENARIA "SANTA ISABEL" DE HUANCAYO OTORGA LA PRESENTE:

AUTORIZACIÓN

A la bachiller Evelyn Kitty Zuasnabar Córdor, identificado con D.N.I. N° 70040232, estudiante de la Universidad Continental, para la Aplicación de instrumento sobre estrés laboral a los docentes, como parte de su tesis titulada: "RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO", con el compromiso que deberá hacer llegar los resultados de dicha investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Huancayo, 27 de marzo de 2017



CARLOS LUIS HUAMAN MANRIQUE
DIRECTOR

Recibí conforme
20/04/17

CLHM/RESM
C.C.Archivo

Página Web: iepec-santaisabel.blogspot.pe

Jr. Santa Rosa N° 595 – Palian - Huancayo - Junín
e-mail: caloishm@hotmail.com

Teléfono: 064-265346
Cel.: #964657210



CARTA DE PRESENTACIÓN

Huancayo, Marzo de 2017

SEÑOR (A) DIRECTOR (A):

I.E.E. "POLITECNICO REGIONAL DEL CENTRO"

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo a nombre de la Universidad Continental; e informarle que para efecto de ejecución del Proyecto de Investigación, requerimos que permita facilitar la aplicación de Instrumentos sobre "Estrés Laboral y Satisfacción Laboral" en la Institución Educativa que usted dirige.

La Investigación permitirá obtener información que enriquezca, la tesis titulada "Relación del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal docente del Nivel Secundario de la Provincia de Huancayo", perteneciente al/la bachiller Evelyn Ketty Zuasnabar Córdor de la EAP de Psicología; identificada con DNI N° 70040232.

La conclusión de la Tesis contribuirá e impactará en las Instituciones Educativas de la Provincia de Huancayo.

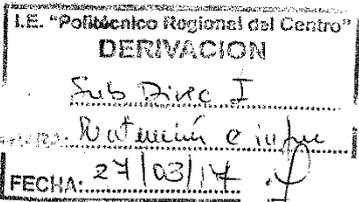
Agradeciendo por anticipado su amable atención a la presente, aprovecho la oportunidad para manifestarle nuestra mayor consideración y estima.

Lo que comunico para conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente.

*Copias a la
Facultad de
Psicología
para su
archivo
e impresión
Bueno
obras*

[Signature]
Ma. Félix Rodríguez Isidro
Asesor de Tesis



08 ABR 2017

[Signature]
Lic. Lenin Berrios
PSICOLOGO
03/04/17

27 MAR 2017

Cc.
Facultad
Interesado(a)

