



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES MAYRA ALEJANDRA S.R.L., ILO 2023**

PRESENTADO POR

BACH. MARIA FERNANDA HERRERA NAJAR

BACH. VERÓNICA ESTHER CANQUI ROMERO

ASESOR

MG. PABLO GUILLERMO TEJADA GANDARILLAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, certifica que el trabajo de investigación (___) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional (___) / Trabajo académico (___), titulado **“RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MAYRA ALEJANDRA S.R.L., ILO 2023”** presentado por el(las) Bachilleres **MARÍA FERNANDA HERRERA NAJAR Y VERONICA ESTHER CANQUI ROMERO**, para obtener el grado académico (___) o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad (___) de: **LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA**, y asesorado por el(la) **MGR. PABLO GUILLERMO TEJADA GANDARILLAS**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DIRECTORAL No 067-2023-DG-UJCM-FILIAL ILO, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
Psicología	MARÍA FERNANDA HERRERA NAJAR Y VERONICA ESTHER CANQUI ROMERO	“RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MAYRA ALEJANDRA S.R.L., ILO 2023”	34 % (25 de julio de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **34 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 15 de agosto de 2024



DRA. HILDA ELIZABETH GUEVARA GOMEZ
Jefa (e) de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ciencias de la Salud

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	13
1.2. Definición del problema.....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	17
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.	18
1.5. Variables.	19
1.6. Hipótesis de la Investigación.	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación.	21
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Marco conceptual.....	34
CAPÍTULO III MÉTODO.....	37
3.1. Tipo de investigación.....	37
3.2. Diseño de investigación.	37
3.3. Población y muestra.	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
4.1. Presentación de resultados por variables.....	43
4.2. Contrastación de hipótesis.	50
4.3. Discusión de resultados.....	51

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Estrés Laboral	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	20
Tabla 3 Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS	39
Tabla 4 Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral	41
Tabla 5 Nivel de la variable Estrés laboral	43
Tabla 6 Nivel de la variable satisfacción laboral	45
Tabla 7 Relación del alto nivel de estrés con desempeño de tareas y políticas administrativas	46
Tabla 8 Relación del estrés con relaciones sociales y relación con la autoridad	47
Tabla 9 Relación del nivel intermedio de estrés con condiciones físicas y/o materiales	48
Tabla 10 Relación del bajo nivel de estrés con beneficios laborales y desarrollo personal	49
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables	50
Tabla 12 Correlación entre el estrés laboral y satisfacción laboral.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la variable Estrés laboral	44
Figura 2 Nivel de la variable satisfacción laboral	45

RESUMEN

En el presente estudio, se abordó la creciente problemática del estrés generado en el aspecto laboral y la imperante necesidad para preservar en los colaboradores la satisfacción experimentada durante sus labores en la empresa Transportes S.R.L Mayra Alejandra., Ilo 2023. El objetivo fue establecer la relación entre estos dos aspectos fundamentales en el ámbito laboral. La metodología fue de tipo básica con diseño correlacional y diseño no experimental. La muestra fueron 210 colaboradores de la empresa, el instrumento fue el cuestionario compuesto por la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, siendo validados y demostrando una alta confiabilidad. El resultado fue un coeficiente de $-0,623$, indicando una conexión negativa significativa entre las variables de análisis; además, el p-valor de $0,000$ confirma la existencia de esta relación en los colaboradores de la Empresa de Transportes S.R.L Mayra Alejandra., Ilo 2023. En consecuencia, se concluye en la necesidad de abordar de manera objetiva el estrés laboral para mejorar la satisfacción en los trabajadores fomentando un clima laboral saludable y productivo.

Palabras claves: Estrés laboral, Satisfacción laboral, Empresa de transportes.

ABSTRACT

The present study addressed the growing problem of work stress and the imperative need to preserve job satisfaction among the employees of Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. The main objective was to determine the relationship between these two fundamental aspects in the work environment. The research approach was basic, with a correlational design and non-experimental character. The selected sample consisted of 210 employees of the company, who were administered a questionnaire composed of the ILO-WHO Work Stress Scale and the SL-SPC Work Satisfaction Scale. Both instruments were validated and showed high reliability. The results of the inferential analysis revealed a coefficient of -0.623 , indicating a significant negative connection between job stress and job satisfaction. Furthermore, the p-value of 0.000 strongly confirms the existence of this relationship in the employees of Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023. Consequently, it is concluded that the psychological well-being of employees is directly linked to their experience of stress in the work environment. This finding emphasizes the need to effectively address job stress to improve job satisfaction and promote a healthy and productive work environment.

Key words: Job satisfaction, Job stress, Transportation company.

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral es un ámbito en el que las personas pasan gran parte de su tiempo y desempeñan un papel fundamental en su bienestar y calidad de vida. Sin embargo, este entorno puede generar niveles significativos de estrés, lo cual podría influir desfavorablemente en el nivel de satisfacción que experimentan los empleados en su ambiente de trabajo, disminuyendo su bienestar general.

Diversos estudios indican variedad de circunstancias activas experimentadas en el ámbito laboral provocando estrés laboral, afectándolos en otros ámbitos de su vida tanto a corto como a largo plazo. Uno de estos factores puede ser la presión que el individuo se impone para alcanzar metas que pueden resultar difíciles de conseguir debido a limitaciones de tiempo o conocimiento.

Asimismo, Leka hace mención sobre estrés laboral relacionado al concepto establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), señalando que conforma un reto principal afrontado por la sociedad global durante la actualidad, pasando desapercibido mayormente por las demandas y requerimientos laborales que adaptan los trabajadores. Sin embargo, existe complicaciones para adecuarse apropiadamente a los conocimientos y habilidades sin las herramientas adecuadas, poniendo a prueba su capacidad para afrontar y resolver tales situaciones. Por ello, el estrés surge debido al desequilibrio entre las demandas y presiones laborales, así como el nivel de competencia y capacidades individuales (Cortés et al., 2020).

Por otra parte, en el ámbito del trabajo la satisfacción es entendida como la evaluación generada a partir de experiencias y perspectivas de los trabajadores teniendo resultados positivos como negativos respecto a las labores ejecutadas, alineado al ambiente ofrecido, las compensaciones recibidas y las interacciones sociales, en suma, resalta la gestión de labores dirigida por los superiores y administración de la empresa, convirtiéndose elementos complementarios para la evaluación del nivel satisfactorio (Díaz et al., 2023).

En consecuencia, el estudio se orienta en una clasificación de nivel descriptivo correlacional, cuyo propósito es determinar dentro de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L. la relación existente del estrés laboral con la satisfacción laboral obtenida a base de las opiniones de los colaboradores de Ilo.

La estructura del informe se distribuyó en cinco capítulos de forma sistemática; el primero con el planteamiento del problema, en el cual exponemos información relevante de acuerdo a la situación presentada y que es relacionada con nuestro grupo de estudio; lo cual será encaminado por las preguntas de investigación, hipótesis y objetivos planteados.

El marco teórico se plasma en el segundo capítulo, en esta parte se desarrolla la recopilación teórica evidenciada en antecedentes, teorías y definiciones de las variables de estudio, delimitando conceptos que orienten al investigador. En el tercer capítulo se formula la metodología que se aplicó desde el tipo, nivel y diseño, se delimitó la población, muestra e instrumentos, también detalla el procedimiento ocupado para recolectar datos y la estadística. Los resultados fueron sintetizados en el cuarto capítulo de forma descriptiva como inferencial, junto con la discusión. Finalmente, el quinto apartado, evidencia las conclusiones, sugerencias y bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Últimas décadas han evidenciado dentro de la población mayor importancia respecto al estrés, siendo este uno de los motivos de consulta más recurrentes para terapia en psicología. Se entiende que el estrés se da debido a las exigencias del ambiente que rodea a las personas, ya sea en el trabajo o en el hogar, y es lo que posteriormente afectaría en sus estados cognitivos, emocionales y conductuales, por lo tanto, la prevención del estrés en el trabajo es de vital importancia y considerado en toda organización.

Por ende, es una enfermedad que surge debido a la exposición a situaciones de presión, donde los colaboradores se ven obligados a cumplir con exigencias que superan sus capacidades en su mayoría (Ramos et al., 2019). Este problema afecta a numerosos profesionales en distintas áreas y carreras laborales en la actualidad. No obstante, en el ámbito laboral, esta situación se presenta con mayor frecuencia, ya que muchos colaboradores carecen de habilidades para afrontarla de manera adecuada.

En el ámbito laboral, los colaboradores están expuestos a una gran cantidad de estresores y estos son los que afectan directamente a la satisfacción laboral. Por ello, un grado de estrés en este entorno representa una amenaza tanto para las organizaciones como para sus empleados, impactando su desempeño y resultados; asimismo, los colaboradores afectados pueden presentar altos niveles de ausentismo, mayor rotación, desmotivación creciente y, principalmente, una disminución en su rendimiento.

Además, el estrés puede provocar errores, comportamiento poco ético, insatisfacción, accidentes laborales, e incluso enfermedades, lo que afecta negativamente la productividad, rentabilidad, eficiencia y eficacia de las empresas.

Por otra parte, es crucial para los empleados establecer un vínculo de satisfacción con el trabajo, porque conforma acciones para mantener el nivel motivacional alto, permitiendo al individuo desempeñarse eficazmente en su lugar laboral manteniendo lealtad y permanencia en la organización. Promover constantemente actividades de bienestar laboral contribuye a reducir síntomas estresores mejorando el clima organizacional.

Acorde con Palma (2005) está relacionada a un rendimiento óptimo basada en diversas facetas del trabajo como la actitud del colaborador fomentado por las oportunidades de crecimiento personal y cumplimiento de políticas laborales; asimismo, se encuentra asociada a condiciones ofrecidas, relaciones entre los trabajadores, buen ambiente y equipamiento; por otro lado, aspectos remunerativos como compensaciones incentivan al equipo laboral a cumplir sus tareas profesionales.

Pedraza (2020) resaltó la relevancia la dirección de recursos humanos, puesto que, los logros posicionados más relevantes son la satisfacción en el trabajo por su labor humana y guarda una estrecha correlación con el rendimiento laboral, considerando el contento de un trabajador, puede indicarse el reflejo del desempeño con índices más destacados generando sentirse físicamente saludable mentalmente, siendo cruciales para la dirección y crecimiento de las organizaciones.

En 2022, acorde con las estadísticas de OMS sobre el nivel de estrés laboral afirma que varía significativamente entre los colaboradores según el país; en México, el 75% de los empleados expresaron experimentar estrés relacionado con su trabajo, mientras que en China este porcentaje fue del 73%, por último, en Estados Unidos, el 59% de los colaboradores reportaron enfrentar estrés laboral (Guerrero et al., 2023)

La definición de estrés laboral según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) conlleva un conjunto de reacciones corporales como psicológica cuando existe

una descompensación generada por demandas del entorno laboral no asociadas a la habilidad personal de cada empleado para manejarlas según expectativas de la empresa, excediendo así sus recursos y capacidades disponibles. Actualmente, el estrés se considera uno de los problemas de salud más significativos, y su incidencia ha aumentado con el paso del tiempo afectando la vida personal con repercusiones graves en el ámbito laboral, generando preocupación entre las organizaciones (OIT, 2016).

También, se observó una disminución del 14% en las muertes laborales por población entre los años 2000 y 2016, debido al interés por la satisfacción laboral, que generó incrementos en la implementación de mejoras en materia de salud incorporadas como métodos de seguridad en las áreas de recursos humanos. Pese a ello, las muertes relacionadas con enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, asociadas con largas horas de trabajo, experimentaron un aumento del 41% y 19%, respectivamente. Este fenómeno refleja una tendencia ascendente en relación con este riesgo ocupacional relativamente nuevo y de naturaleza psicosocial (OMS, 2021).

En el Perú, se identificó que la carga excesiva de trabajo no solo ha provocado síntomas de estrés y ansiedad, sino que también ha tenido otros efectos significativos: el 23% de los empleados indicaron experimentar sentimientos de depresión, el 30% admitieron cometer más errores en sus labores y el 25% consideraron la posibilidad de renunciar a sus puestos; además, menos de seis de cada diez colaboradores expresaron sentir insatisfacción debido a la falta de conexión con sus colegas de equipo. Para abordar este problema, los líderes de recursos humanos pueden organizar actividades fuera de las tareas cotidianas para fomentar la cohesión entre los miembros del equipo. Alarmantemente, más de la mitad de las personas (el 51%) no se sienten cómodas discutiendo su agotamiento con sus superiores (El Peruano, 2022).

Estudiar a los colaboradores de la empresa anteriormente mencionada resulta ser una tarea muy importante ya que un empleado que experimenta altos niveles de estrés no podrá realizar sus tareas de manera efectiva, lo que afectaría negativamente su entorno laboral. Sobre todo, si el colaborador es conductor como es el caso de la empresa, ya que los conductores cumplen un rol muy importante que es transportar

vidas de los colaboradores de SPCC a sus distintas áreas de trabajo. Un conductor debe manejar sin estrés o preocupaciones que no le permitan mantenerse concentrado y atento mientras este al volante, ya que pone en riesgo su seguridad y la de los pasajeros. En la actualidad, presta servicios como transporte de personal, personal hospitalario, personal en operaciones mina, hidrocarburos, mercancías en las Áreas Operativas de Cuajone, Ilo y Toquepala en equipos pesados, con un grupo humano de 210 personas.

La ciudad de Ilo carece de investigaciones científicas en el sector de transporte enfocadas en la problemática plasmada. Por lo tanto, este estudio se enfoca en la empresa antes mencionada con el fin de examinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en este contexto particular. Por ende, el fin del presente trabajo busca ser relevante para investigaciones futuras y sirva como una guía para los líderes empresariales, utilizando los datos recopilados de aspectos organizacionales y sus posibles soluciones, incluyendo la satisfacción de los colaboradores que evalúan constantemente su entorno laboral.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el alto nivel de estrés y la satisfacción laboral en cuanto al desempeño de tareas y políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las relaciones sociales y la relación con la autoridad en los colaboradores de la

Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el nivel intermedio de estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel bajo de estrés con la satisfacción laboral en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativas y el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo, 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.
- Determinar la relación entre el alto nivel de estrés y la satisfacción laboral en cuanto al desempeño de tareas y políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.
- Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las relaciones sociales y la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.
- Identificar la relación entre el nivel intermedio de estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.
- Relacionar el nivel bajo de estrés con la satisfacción laboral en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativas y el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.

A nivel teórico, posee pertinencia, ya que, a través de su desarrollo, que incluye la recolección y análisis de datos, se generó evidencias y se obtuvo resultados acerca de la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023. Este estudio ha permitido ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de estas variables y pretende servir como fuente de antecedentes para próximas investigaciones. Es importante tener en cuenta que los estudios sobre el estrés laboral, son escasos a nivel de Latinoamérica en comparación con países desarrollados. Por lo tanto, este estudio buscó llenar ese vacío y contribuir al avance del conocimiento en la región.

A nivel práctico, en ese mismo contexto, resultó altamente relevante porque a través de los resultados de la investigación se pueden desarrollar programas y estrategias que ayuden a reducir los niveles de estrés de los colaboradores logrando así mitigar los efectos negativos tanto a nivel individual como organizacional. En consecuencia, el impacto de los resultados se espera que sea positiva para los índices de satisfacción.

A nivel social, la identificación de los distintos problemas ocasionados por el estrés laboral de los colaboradores, así como evidenciar su nivel de satisfacción trabajando en la empresa Mayra Alejandra S.R.L., contribuye a crear un plan de trabajo con estrategias para elevar la satisfacción del personal en dicha entidad y así ofrecer un mejor servicio a la localidad y evitar que los colaboradores renuncien a sus puestos de trabajo o se vayan a otras organizaciones.

A nivel metodológico, este estudio utilizó instrumentos con validez y confiabilidad. Las características fueron respaldadas por los datos obtenidos mediante una base teórica sólida, lo que contribuyó de manera significativa al conocimiento de la situación actual de los colaboradores de la empresa Mayra Alejandra S.R.L. en relación a las variables de estrés y satisfacción laboral. Estos instrumentos aseguraron la calidad y la confianza de los resultados, permitiendo obtener una comprensión más

precisa y enriquecedora de la experiencia laboral de los colaboradores en dicha organización.

En última instancia, este tema resultó relevante, ya que contribuyó al conocimiento científico en el campo de investigación, y los datos obtenidos del estudio sirvieron como una guía para los directivos de la organización, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar en todos los aspectos organizacionales, con un énfasis particular en la satisfacción laboral de sus colaboradores.

1.5. Variables.

1.5.1. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización del Estrés laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Medida/categoría	Escala
Estrés Laboral	Niveles de Estrés	Alto Nivel de Estrés	> 154	Ordinal
		Estrés	118 - 153	
		Nivel Intermedio de Estrés	91 – 117	
		Bajo Nivel de Estrés	< 90	

Nota. Explaya la operacionalización de la variable, así como la medida evaluada.

Tabla 2*Operacionalización de la Satisfacción Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Puntuaciones	Escala
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Alta Satisfacción	168<	Ordinal
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Parcial Satisfacción	149 - 167	
	Políticas Administrativas	Regular Satisfacción	112 - 148	
	Relaciones Sociales	Parcial	93 - 111	
	Desarrollo Personal	Insatisfacción		
	Desempeño de Tareas	Alta	92>	
	Relación con la Autoridad	Insatisfacción		

Nota. Se detalla los indicadores de la variable, así como los ítems correspondientes.

1.6. Hipótesis de la Investigación.

HI: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cabrera (2023) realizó su tesis en Ecuador titulado “Estrés y Satisfacción Laboral de trabajadores operativos y administrativos”, su propósito fue determinar la relación entre estrés y satisfacción en el contexto operativo. Usó un método cuantitativo de nivel correlacional no experimental; además contó con una muestra de 150 trabajadores quienes respondieron a el cuestionario de la OIT-OMS y el Cuestionario para la satisfacción laboral S20/23. Estableció que, mayor parte de los trabajadores (88,9%) experimentaban niveles bajos de estrés, mientras que el 55,56% afirmaba estar bastante satisfecho. Un análisis porcentual reveló una correlación negativa, sugiriendo que los empleados con niveles elevados de satisfacción laboral tienden a experimentar menos estrés, este hallazgo fue respaldado por un nivel de significancia de 0,000. Concluyo que, cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, es más probable que perciban las demandas laborales como manejables y menos estresantes.

Vallejo (2022) en Ecuador realizó un estudio titulado “El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en una empresa privada”, el objetivo fue determinar el estado de estrés y satisfacción laboral en la organización de estudio. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 64 trabajadores. Obtuvo que el 44% del personal manifestó estar bastante satisfecho; sin embargo, el 81% manifestó un nivel bajo de estrés. Concluye

que las organizaciones pueden beneficiarse al brindar recursos y apoyo adecuados para ayudar a los empleados a hacer frente al estrés de manera saludable.

Aguayo (2021) en Ecuador su estudio se tituló “El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal”. Utilizó una metodología cuantitativa con diseño no experimental siendo correlacional; además, el cuestionario de estrés laboral validado por la OIT-OMS (1996) y la encuesta de satisfacción laboral de Melía y Peiró (1998) a una muestra de 196 trabajadores. El hallazgo fue un 51% promedio respecto a satisfacción laboral, considerando los niveles de muy satisfecho y bastante satisfecho; además, se identificó que el 38% de los trabajadores reportaron experimentar estrés, por ende, sugieren que los empleados no han experimentado niveles de estrés significativos que puedan disminuir su productividad o afectar su satisfacción en el desempeño de sus funciones. La conclusión fue, los niveles bajos de estrés no han afectado negativamente a los empleados respecto a su satisfacción sintiéndose cómodos con la realización tareas en este departamento operativo de la institución.

Muñoz y Campiño (2020), en Colombia realizó un estudio que tituló “Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en docentes de bachillerato de una institución educativa pública de la ciudad de Pereira”, con el objetivo de determinar dicha relación. Usó una metodología cuantitativa de diseño no experimental aplicando un nivel correlacional; además contó con una muestra de 32 trabajadores, y aplicó instrumentos del cuestionario para cada variable. Obtuvo un 28% de empleados altamente con índices de estrés, seguido del 13% con nivel medio; asimismo, el estrés no se relacionó significativamente con las dimensiones de la satisfacción. En conclusión, indicó, el nivel de estrés no está asociado dentro de este contexto con la perspectiva de satisfacción.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Hidalgo (2023) en Lima tituló su estudio “Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad”, con el objetivo de medirla asociación de dichas variables. Utilizó la metodología basada en el nivel correlacional de enfoque

cuantitativo y diseño no experimental, usando como técnica la encuesta e instrumento los cuestionarios previamente validados, aplicados a una muestra de 150 trabajadores de seguridad. Se identificó una correlación inversa significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ($p = .001$, $Rho = -0.799$); además, el 42% de los encuestados reportó experimentar niveles altos de estrés en su trabajo, mientras que el 57.3% manifestó estar satisfecho con su empleo; asimismo, beneficios económicos (-0.559), condiciones laborales (-0.607), importancia de la tarea (-0.597), y reconocimiento personal (-0.680) estaban asociados con el estrés laboral. Concluye una relación respecto al objetivo, sugiriendo que la variable dependiente (satisfacción) disminuye a medida que aumenta la independiente (estrés).

Palas (2021) en Tumbes, tituló a su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank” el propósito fue establecer la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores. Ejecutó una metodología basada en nivel correlacional; aplicando el diseño no experimental mediante el enfoque cuantitativo, tuvo como muestra a 27 colaboradores quienes dieron respuesta a cuestionarios. Obtuvo una alta incidencia de estrés entre los trabajadores de las entidades bancarias de Tumbes, con un 62.9% presentando niveles extremadamente altos y un 7.4% con niveles altos, en contraste, solo un 11.1% experimenta un estrés bajo y un 18.5% un estrés promedio. Además, más del 33.3% de los empleados se sienten muy insatisfechos con su trabajo, solo un pequeño porcentaje (14.8%) se siente satisfecho. Concluye que una elevada insatisfacción laboral puede tener repercusiones negativas en la organización.

Bances (2021) en Chiclayo realizó un estudio titulado “El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E constructores S.R.L.”. Como objetivo busco determinar el grado de relación entre las variables. Usó una metodología de tipo básica enfoque cuantitativo y nivel correlacional, aplicando el cuestionario de estrés laboral desarrollado por Shukla y el cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Chiang, contando con 60 colaboradores como muestra. Se demuestra que el 78% de los empleados

experimentaron un nivel medio de estrés, centrándose en el conflicto de expectativas y el equilibrio entre vida y trabajo. Además, el 40% reportó un nivel alto de satisfacción laboral, lo que está por debajo del 50%; además, la correlación entre variables fue -0.433 con un valor p de 0.001, indicando una relación negativa media. Se concluye que la satisfacción con la forma de trabajo, la remuneración y las relaciones con los supervisores mejora el ambiente laboral.

Farfán (2020) realizó un estudio en Lima “Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura”, buscó establecer la relación entre la satisfacción en base al estrés. Empleó la metodología de tipo básica con nivel correlacional, teniendo como muestra a 309 trabajadores a quienes se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Halló una relación significativa y negativa entre las variables anteriormente mencionadas con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de -0.141 p valor de 0.013. Concluyendo que los elementos fundamentales que afectan esta relación incluyen carencias en la infraestructura, un ambiente laboral poco propicio debido a relaciones interpersonales conflictivas, cargas de trabajo excesivas, y falta de incentivos.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Juarez & Coayla (2023) en Moquegua, realizó una investigación con título “Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar”, con el objetivo de establecer la asociación de las variables en el contexto educativo. Utilizó una metodología de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 68 educadores, además uso la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Burnout de Maslach. Los resultados revelan una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los docentes, demostrada por una Rho de -0.493. La conclusión fue cuando los docentes enfrentan altos niveles de estrés en el entorno laboral, es probable que su satisfacción se refleje en niveles bajos.

Quispe (2018) en Moquegua realizó un estudio titulado “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud”, tuvo

como objetivo establecer la relación existente. Se empleó una metodología fundamentada en el enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental, que involucró a una muestra de 121 empleados administrativos, quienes completaron un cuestionario como instrumento de evaluación. Evidencian un nivel elevado de estrés (61.2%) y un nivel alto de satisfacción laboral (75.2%), adicionalmente una correlación significativa de -0.265 con un nivel de significancia de 0.003, afirmando la hipótesis. Se concluye que el reconocimiento puede tener un impacto mínimo en la calidad del desarrollo personal y profesional de los empleados.

Villegas (2016) en Moquegua realizó un estudio titulado “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional” tuvo como objetivo determinar cuál es la relación existente entre las variables estudiadas. Se utilizó una metodología centrada en el enfoque cuantitativo con un diseño correlacional y no experimental, con una muestra que consistió en 78 trabajadores, quienes completaron dos cuestionarios. Se encontró una relación significativa entre el desempeño laboral de los administradores ($p = 0.000$) y el estrés, y con el cansancio emocional ($p = 0.000$). Concluyendo que el desempeño laboral mejora el cansancio emocional.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Estrés

El término es definido por diferentes teorías y estudios; por tanto, Hans Selye en 1926 lo describe biológicamente en el organismo como reacción general por la adaptación; además, se conceptualiza como una reacción adaptativa que involucra aspectos personales y factores psicológicos, surgida en situaciones externas impuestas en exigencias tanto físicas como psicológicas sobre la persona (Juarez & Coayla, 2023).

Además, demandan adaptación manifestándose en diversos aspectos físicos, emocionales o mentales, el cual surge cuando las demandas superan los recursos disponibles, pudiendo ser desencadenado por distintos estímulos repercutiendo en el cuerpo y mente del individuo; por otra parte, según la OIT en 2016, el estrés se

manifiesta tanto física como emocionalmente como respuesta a desafíos surgidos de la discrepancia entre demandas identificadas y recursos disponibles, especialmente en entornos laborales con altas exigencias (Quintero et al., 2023).

Cabe mencionar que este fenómeno puede ser desencadenado por una amplia gama de estímulos, como presiones laborales, conflictos personales, eventos traumáticos o cambios significativos en la vida; asimismo, cuando se prolonga o se vuelve crónico, los adversos pueden reflejarse en la salud física como mental, incrementando las probabilidades de generar afecciones cardiovasculares, trastornos psicológicos, problemas digestivos, entre otros (Torres & Baillés, 2019).

2.2.1.1. Definición de estrés laboral

El estrés laboral es la manifestación de un individuo frente a niveles inapropiados de presión dentro del contexto laboral, cada persona posee un punto límite de tolerancia a la presión, sin embargo, cuando este punto es rebasado, puede desencadenar efectos adversos o desfavorables para el trabajador. Asimismo, se puede entender como la disparidad percibida por un individuo entre las demandas impuestas por su trabajo y su capacidad para cumplirlas eficazmente, lo cual, no solo representa un desafío significativo para el bienestar individual de los trabajadores, sino que también tiene consecuencias a nivel más amplio en la sociedad (Vidal, 2019).

Los efectos negativos del estrés laboral no solo impactan a los empleados directamente afectados, sino que también afectan a los empleadores, por ello, es importante destacar que las manifestaciones del estrés pueden variar considerablemente entre personas, lo que implica que los síntomas se manifiestan de manera diversa en cada individuo. El malestar y las enfermedades derivadas de las actividades laborales, como la competencia en el ámbito profesional, las horas extraordinarias y la sobrecarga de trabajo son elementos que contribuyen al estrés ocupacional (Stich, 2020).

Por otro lado, se describe como una condición perjudicial durante las fases del proceso laboral, que afecta tanto los aspectos financieros y productivos como la salud

físico-mental del personal. Se enfatiza que la asignación de tareas y el procedimiento que requiere son las causas principales de las crisis psicosociales, además de las condiciones de empleo, pueden influir de forma negativa en la percepción satisfactoria laboral (Mauno et al., 2023).

Asimismo, Chiavenato en 2017 sostiene que el estrés es una condición innata al entorno de la vida contemporánea, originada por una serie de requisitos, demandas, urgencias y retrasos para la obtención de metas y objetivos, entre otros factores (Hall, 2020). Por otro lado, Leka acorde con OMS, define como la respuesta negativa de los empleados producto de las exigencias y presiones del entorno laboral afectando la capacidad de resolución de problemas, que posee poca importancia para los empleadores enfocados en cumplir metas no objetivas (Cortés et al., 2020).

2.2.1.2. Fases del Estrés

Son los diferentes estados que experimenta el ser humano cuando se confronta a una situación estresante o desafiante, estas fases describen cómo el cuerpo y la mente responden y se adaptan a dicha situación, acorde con Diaz et al. (2019), se determina en las siguientes:

- En la fase de alarma (inicial), se produce cuando se detecta la presencia de un factor estresante. Durante esta etapa, se experimenta un aumento en la frecuencia cardíaca y se liberan hormonas del estrés como la adrenalina, noradrenalina, epinefrina y cortisona.
- En la fase de adaptación o resistencia, el organismo responde a los eventos diarios para mantener la homeostasis, que es un proceso activo mediante el cual se activa el sistema de respuesta para alcanzar el equilibrio.
- En fase de agotamiento, se presentan cambios asociados con el estrés crónico si el factor estresante persiste en el tiempo.

2.2.1.3. Tipos de Estrés

Según Ortiz (2020) refiere a las diversas formas de manifestarse la afección en la vida laboral de los individuos, así como en su impacto en el bienestar físico,

emocional y mental, estos tipos pueden variar según el contexto estresor que enfrenta cotidianamente el trabajador, que limita la duración e intensidad de afrontamiento del individuo, sin embargo, las más comunes son:

- **Positivo (Eustres).** Es una forma de estrés que emerge de desafíos y metas que son percibidos como alcanzables y que motivan a la persona a superarse a sí misma. Se caracteriza por impulsar a la persona hacia el logro de sus objetivos, inspirándola a dedicar esfuerzo y energía en la consecución de metas significativas; además, implica mantener un equilibrio entre el desafío y las capacidades individuales, lo que conlleva a un estilo de vida marcado por un esfuerzo continuo y adaptado a las demandas del entorno.
- **Negativo (Distress).** Surge de situaciones estresantes que son prolongadas, intensas o abrumadoras, y que superan las capacidades de afrontamiento de la persona, con consecuencias adversas significativas, ya que puede desencadenar una serie de reacciones negativas, como ansiedad, depresión, fatiga crónica, trastornos del sueño y problemas de salud física.

2.2.1.4. Niveles de Estrés

Los niveles de estrés, acorde con An et al. (2020) se refieren al grado o intensidad de la respuesta de estrés experimentada por un individuo en relación con una situación o evento estresante específico, las cuales se dividen en:

- **Estrés agudo.** Consecuencia de las exigencias y presiones en un contexto reciente, considerado como el estrés a corto plazo, debido a que no dispone de suficiente lapso causal que incremente daños significativos, sin embargo, es la base de que la enfermedad sea crónica y detectable a largo plazo.
- **Estrés agudo episódico.** Se refiere a la respuesta experimentada frente a circunstancias que generan malestar, angustia, ira u otros tipos de molestia, se caracteriza por manifestaciones recurrentes que pueden impactar tanto en la vida social como en la privada de la persona.
- **Estrés crónico.** Surge en lapsos de tiempo supuestamente permanentes

cuando el trabajador enfrenta presiones continuas para incrementar su productividad, lo que resulta en la percepción de falta de salida de una situación desalentadora, lo cual, deteriora el estilo de vida saludable, causando trastornos a través del desgaste prolongado.

2.2.1.5. Síntomas del Estrés Laboral

Abarcan distintos aspectos que reflejan las respuestas del cuerpo, la mente y el comportamiento en situaciones agobiantes por el trabajo. En primer lugar, indicadores fisiológicos del estrés se manifiestan a través de señales físicas como malestar estomacal, tensión muscular, dolores de cuerpo o cabeza, etc., los cuales aumentan la vulnerabilidad a enfermedades debido a un funcionamiento inadecuado del sistema inmunológico (Suárez et al., 2020).

Por otro lado, las manifestaciones psicológicas del estrés laboral incluyen la insatisfacción como uno de los síntomas más notables, por ende, se traduce en nerviosismo, ansiedad, irritabilidad, fatiga y sentimientos de incertidumbre, los cuales son comunes entre quienes experimentan estrés en su trabajo. Finalmente, los indicadores de estrés por comportamiento revelan cambios observables que permiten detectar y comprender en la conducta adaptaciones laborales manifestados en una disminución del rendimiento laboral, un incremento en las ausencias del trabajo, solicitudes frecuentes de cambio de posición, modificaciones en rutinas alimenticias, consumo de adictivos, así como perturbaciones emocionales y trastornos del sueño (Ortiz, 2020).

2.2.1.6 Causas del Estrés Laboral

En el ámbito empresarial, se pueden identificar diversas causas significativas que contribuyen a la enfermedad, las cuales incluyen la falta de coordinación entre las funciones laborales y su desempeño, las sobrecargas de exigencias y presiones, así como la dificultad para gestionarlas. Además, señalan que estas circunstancias pueden derivar de una descripción inadecuada de las tareas, una gestión ineficiente o condiciones laborales insatisfactorias, lo que puede llevar a una falta de respaldo de los

colegas y un control insuficiente sobre las tareas y las presiones asociadas (Vidal, 2019).

Acorde con Suárez et al. (2020) destaca dos categorías de causas de estrés: factores ambientales y organizacionales. En cuanto a los **factores ambientales**, el entorno en el que los empleados realizan sus actividades juega un papel fundamental en su nivel de estrés. Los cambios económicos, las políticas laborales y las innovaciones tecnológicas pueden generar inestabilidad y amenazar la seguridad laboral, lo que contribuye al estrés. En cuanto a los **factores organizacionales**, el enfrentamiento de los requisitos empresariales y la presión para alcanzar objetivos establecidos también pueden generar estrés, especialmente si existe la posibilidad de que el empleado abandone la organización por no cumplir con los estándares establecidos.

2.2.1.7 Consecuencias del Estrés Laboral

Según Engelbrecht et al. (2020) señala que las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral son:

- **Fisiológico.** Respuestas físicas, que abarcan desde cambios en la presión arterial, pulsaciones y ritmo cardíaco, hasta alteraciones de respiración y sudoración; además, se destacan síntomas como la tensión muscular, nivel de azúcar alto propagado en la sangre y metabolismo basal, así como cambios en los niveles de colesterol; otras manifestaciones son sensaciones físicas como pupilas dilatadas y nudo localizado en la garganta, entre otros síntomas observables.
- **Cognitivo.** Manifestaciones psicológicas que van desde la sensación de preocupación y la dificultad para tomar decisiones, hasta la incapacidad para mantener la concentración y la desorientación. Además, se pueden observar mal humor, sensibilidad ante comentarios críticos, entre otros indicadores emocionales.
- **Motor.** Reflejos como el habla rápida o tartamudeo, en algunas

ocasiones temblores en la voz; asimismo, se pueden notar en los movimientos imprecisiones, estallidos emocionales y la tendencia al consumo de sustancias legales. Además, pueden presentarse cambios en el apetito, reacciones impulsivas o risas nerviosas.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Grado alegre evidenciado en niveles altos de complacencia donde se desenvuelve un trabajador respecto a su jornada y clima laboral. Implica sentirse contento y motivado con las tareas realizadas, el ambiente en el lugar de trabajo, las relaciones con los colegas y superiores, así como con los aspectos organizativos y de compensación. Los atributos de la satisfacción laboral incluyen sentirse valorado y apreciado en el trabajo, alcanzar un sentido de logro y realización personal, disfrutar de un entorno laboral positivo y colaborativo, y tener oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional (Saavedra & Delgado, 2020).

La relevancia se fundamenta en su íntima conexión con el rendimiento en el trabajo, la permanencia del personal y su bienestar psicológico y físico. En el fomento del ambiente laboral los trabajadores que se sienten satisfechos muestran eficiencia y armonía, por ende, con más comprometidos, resaltando su creatividad y eficacia en su trabajo. Además, tienden a tener una menor probabilidad de abandonar su trabajo (Díaz et al., 2023).

Diversas teorías han sido propuestas para explicar la satisfacción laboral, comprendiendo sus herramientas que favorecen a la variable. Entre ellas, se destacan las siguientes, mencionadas en los artículos de investigación revisados:

Considerando la **Teoría de Abraham Maslow** respecto a la jerarquía de necesidades básicas, desarrollada en 1954, introduce noción de que los seres humanos poseen una estructura de necesidades fundamentales que están dispuestas en forma de una jerarquía. Esta jerarquía, compuesta por cinco niveles, sugiere que algunas necesidades son más prioritarias que otras y que, en general, los individuos buscan satisfacerlas de manera secuencial; van desde las necesidades más básicas y

fisiológicas, como la alimentación y el refugio, hasta las necesidades más elevadas de autorrealización y crecimiento personal. La teoría sugiere que las necesidades de un nivel inferior deben ser satisfechas antes de que las necesidades del nivel superior puedan ser alcanzadas. Por lo tanto, los individuos tienden a satisfacer sus necesidades en un orden secuencial, trabajando hacia la realización de su potencial máximo como seres humanos (Hamra, 2020).

La **Teoría de Lawler** promovida en 1994, conocida como satisfacción por facetas; proporciona una perspectiva detallada sobre el rendimiento en base a los grados de satisfacción, considerando tanto factores individuales como contextuales. Considera sugiere que la satisfacción en el trabajo está influenciada por dos factores principales: la satisfacción derivada de las recompensas obtenidas, que se refiere a cómo el individuo percibe la relación entre las recompensas recibidas y sus expectativas personales, y la percepción de equidad en la distribución de las recompensas en comparación con otros en el entorno laboral. Estas dos mediaciones, intrapersonal e interpersonal (Brayer & Marcinowicz, 2018).

Por otro lado, la **Teoría de los dos factores** propuesta por Herzberg et al., desarrollada en 1959, menciona que los individuos tienen dos categorías distintas de necesidades que operan de manera independiente y ejercen influencia en su comportamiento de manera diferenciada. Además, los primeros elementos abordan los factores motivacionales o gratificantes, concentrándose en la esencia misma de la labor, permitiendo que se comprenda el reconocimiento del progreso obtenido considerando la naturaleza de la tarea, las cuales son promovidas con las oportunidades de crecimiento y responsabilidad inherente al rol (Guzmán et al., 2021).

Asimismo, la **Teoría de Dawis** o ajuste de trabajo, impulsada en 1994, ofrece una visión interesante de la satisfacción laboral al enfocarse en la correspondencia entre las necesidades, valores y habilidades del individuo y su experiencia en el entorno laboral. Sugiere que cuando hay una armonía entre estas variables, es más probable que el individuo se sienta satisfecho en su trabajo. Este equilibrio entre el individuo y su entorno laboral es un proceso dinámico y continuo, donde cada persona busca mantener

una relación adecuada entre lo que busca y lo que obtiene en su trabajo (Hojjati & Zadhasn, 2023).

2.2.2.1. Encuestas de satisfacción en el trabajo

La realización de encuestas de satisfacción en el trabajo es una práctica común en las empresas, mediante la cual los empleados expresan sus percepciones y sentimientos respecto a sus labores. Estas encuestas son llevadas a cabo por las empresas para realizar seguimiento, permitiéndoles tomar decisiones informadas y abordar posibles problemas o áreas de mejora en el ambiente laboral (Candra et al., 2023).

Los beneficios derivados de realizar estas encuestas son diversos y significativos para la empresa; en primer lugar, proporcionan una medida tangible de la satisfacción general en el trabajo, permitiendo identificar áreas específicas de insatisfacción que requieren atención y mejoras por parte de la organización; además, estas encuestas pueden revelar requerimientos sobre capacitaciones futuras, en complemento, realizar una evaluación de idoneidad de liderazgo y dirección de la empresa (Febrian & Sani, 2023).

En cuanto a la comunicación, las encuestas de satisfacción fomentan un ambiente propicio para la retroalimentación ascendente, donde los empleados pueden expresar sus opiniones y preocupaciones directamente a la alta dirección, la cual, ayuda a consolidar la conexión entre la organización y trabajadores, fomentando un entorno cooperativo (Saavedra & Delgado, 2020). Otro beneficio clave de estas encuestas es su capacidad para informar la planificación de cambios organizacionales para evaluar cómo los empleados reaccionan ante cambios importantes en las políticas o programas de trabajo, identificando aquellos que pueden adaptarse con mayor facilidad y los que pueden requerir apoyo adicional durante el proceso de transición (Candra et al., 2023).

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Esta variable se compone de elementos relacionados con las condiciones que experimenta un individuo durante su trabajo, incentivados con beneficios o

remuneraciones establecidas en las políticas administrativas implementadas por la organización, lo cual, promueve las relaciones sociales dentro del entorno laboral; por ende, se ve influenciada por la percepción del trabajador en cada una de estas dimensiones, y una alta satisfacción en estas áreas puede contribuir a un mayor compromiso, productividad y bienestar general en el trabajo (Maldonado, 2023).

Es fundamental reconocer que la satisfacción posee aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos, así como una evaluación general del bienestar laboral (Dorta et al., 2023). Siendo el aspecto intrínseco, aquella que se genera en el propio trabajo, indicando un nivel de satisfacción derivado de la naturaleza misma de las tareas realizadas, el sentido de responsabilidad y autonomía que se le otorga al trabajador, así como el reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de sus superiores y colegas. Una mayor satisfacción intrínseca puede estar asociada con un sentido de propósito y logro personal en el trabajo (Hartika et al., 2023).

Por otro lado, el aspecto extrínseco aborda los aspectos tangibles y externos del trabajo que afectan la satisfacción del individuo; incluyendo la seguridad laboral, el equipamiento e infraestructura donde se ejecuta el trabajo, así como los beneficios y la compensación recibidos; cabe resaltar que está vinculada a la percepción del trabajador sobre su bienestar material y su estabilidad en el empleo, lo que puede influir significativamente en su nivel de satisfacción general en el trabajo (Maldonado, 2023).

Finalmente, la satisfacción laboral general representa una evaluación global del nivel de felicidad o infelicidad experimentado por los empleados en su trabajo, la cual, puede verse afectada por una variedad de factores, como el equilibrio de factores laborales como cotidianas, relaciones interpersonales en el trabajo y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional (Febrian & Sani, 2023).

2.3. Marco conceptual.

- **Estrés laboral.** Es el malestar e incomodidad experimentados debido a diversos estímulos percibidos como amenazantes o peligrosos, ya sean de origen interno o externo, que puede surgir en el entorno laboral (Flores et al.,

2021).

- **Satisfacción Laboral.** Aceptación hacia el trabajo, que implica un conjunto de percepciones y sentimientos sobre diferentes aspectos laborales, incluyen desarrollo profesional en base a recompensas y compensación, fomentando una integración entre todos los trabajadores (Dodanwala et al., 2023).

- **Tensión Muscular.** Se produce como resultado de la contracción de las fibras musculares, lo que puede generar sensaciones de rigidez, dolor o incomodidad en el cuerpo (Torres & Baillès, 2019).

- **Síndrome.** Se refiere a un conjunto de signos y síntomas que se presentan de manera recurrente, formando un cuadro clínico característico que puede estar asociado a diversas condiciones médicas o psicológicas (Torres & Baillès, 2019).

- **Consecuencias.** Son los resultados o efectos derivados de una acción o situación previa, pudiendo ser tanto positivos como negativos en función de las circunstancias (Stich, 2020).

- **Síntomas.** Son manifestaciones físicas, emocionales o psicológicas que experimenta una persona y que pueden indicar la presencia de una enfermedad, trastorno o malestar en general (Vidal, 2019).

- **Encuesta Laboral.** Se trata de un procedimiento que consiste en la formulación de preguntas relacionadas con una o varias variables vinculadas al ámbito laboral, con el fin de recabar información sobre la percepción y opinión de los empleados respecto a su trabajo y su entorno laboral (Dorta et al., 2023).

- **Beneficios.** Se refieren a las ventajas o prerrogativas que reciben los empleados como parte de su empleo, con el propósito de satisfacer sus necesidades individuales (Maldonado, 2023).

- **Comunicación.** Consiste en el intercambio de información entre individuos, con el objetivo de compartir mensajes, ideas o conocimientos, siendo un proceso fundamental en la interacción humana y en la organización social (Hartika et al., 2023).

- **Planificación.** Es el proceso mediante el cual se establece accionar durante los procedimientos requeridos que permita realizar las metas específicas como objetivo empresarial, implicando la definición de estrategias y recursos para lograr resultados deseados (Chiang & Candia, 2021).
- **Insatisfacción laboral.** Se refiere al estado emocional negativo experimentado por los empleados en relación con su trabajo, manifestándose como una respuesta adversa hacia los aspectos organizacionales de la empresa, lo que puede afectar su bienestar y desempeño laboral (Saavedra & Delgado, 2020).

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

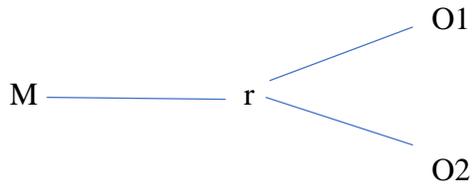
El tipo fue básica, fundamentada según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) como aquella que tiene el propósito de retroalimentar conocimientos, definiciones y teorías contrastados con los hallazgos obtenidos. Por ende, la investigación buscará fortalecer y generar nuevos constructos para el estrés académico y satisfacción laboral.

Asimismo, contó con un enfoque cuantitativo que busca analizar la recopilación de datos cuantificables para la comprobación de objetivos e hipótesis, con el fin de estandarizar y medir los resultados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por ello, se buscará medir las variables de estudio para procesarla estadísticamente.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño fue de diseño no experimental-transversal, dado que la recopilación de datos se llevó a cabo en un momento específico y único, sin manipular intencionalmente las variables durante el proceso que podrían influir en los resultados, por ende, la única finalidad es describir y analizarlas (Hadi et al., 2023). Además, el alcance es correlacional, cuyo objetivo es conocer la relación existente entre 2 variables o categorías en un contexto dado. La relación se sustentó mediante pruebas que serán estandarizadas (Hadi et al., 2023). Por lo tanto, la investigación presenta el siguiente diagrama.

Esquema del diseño descriptivo correlacional – transversal



M: Representa la muestra de los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L. Ilo, 2023.

O1: Representa el Estrés Laboral.

O2: Representa la Satisfacción Laboral.

r: Relación.

3.3. Población y muestra.

La población se refiere al conjunto completo de individuos, objetos o elementos que son objeto de estudio y comparten atributos comunes relevantes para la investigación en curso (Hadi et al., 2023). La población fue de 210 colaboradores de la empresa de estudio.

Por otro lado, una muestra consiste en la selección cuidadosamente elegida de elementos o individuos extraídos de la población; asimismo, la muestra censal ofrece una visión completa y exhaustiva de la población, lo que puede ser útil en situaciones donde se requiere una representación detallada y precisa de todos los individuos o elementos de interés, englobando a toda la población (Hadi et al., 2023). Por ende, la muestra involucró a los 210 colaboradores, debido a que se tuvo el alcance de encuestar a todos los participantes.

En cuanto al método de muestreo, se empleará un enfoque no probabilístico, donde se considera a toda la población como muestra apta para el estudio.

3.3.1. Criterios de inclusión

- Colaboradores de la empresa de ambos sexos que laboran en la empresa

Transportes Mayra Alejandra S.R.L.

- Colaboradores con asistencia regular.
 - Colaboradores que firmaron el consentimiento informado.
 - Colaboradores que tengan como mínimo 1 mes trabajando en la empresa
- Transportes Mayra Alejandra S.R.L.

3.3.2. Criterios de exclusión

- Colaboradores que se encuentran en periodo vacacional o licencia.
- Colaboradores sin asistencia regular.
- Colaboradores que no firmaron el consentimiento informado
- Colaboradores que no tengan mínimo 1 mes laborando en la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta como estrategia de recopilación de datos, involucra la formulación de preguntas a la muestra representativa administradas de diversas formas, con el propósito de obtener información estructurada y relevantes para la investigación (Hadi et al., 2023). En base a la mención anterior, la técnica encuesta fue empleada para obtención de información.

3.4.2. Instrumentos

Se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT, respaldado por Ivancevich y Matteson en 1989 como medio evaluativo del estrés en el ámbito laboral; para comprender el estrés en el trabajo en una población laboral específica, es necesario medir los factores estresantes organizacionales, grupales e individuales. Se ha creado la necesidad de contar con instrumentos confiables y válidos para evaluar y comprender este fenómeno. Los ítems que conforman el cuestionario son de 25, las cuales se responden en una escala Likert de 7 alternativas puntuadas entre 1 y 7, evaluado desde “nunca” hasta “siempre”

Tabla 3*Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS*

Detalles	Características										
Nombre	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS										
Autores	Ivancevich & Matteson										
Año	1989										
Procedencia	Diseñado, elaborado y validado por la OIT y OMS.										
Aplicación	Aplicación es individual, grupal y organizacional										
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.										
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológica										
Duración	10 a 15 minutos										
Finalidad	Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.										
Estructuración	La prueba consta de 7 áreas.										
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones										
Niveles de estrés	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVELES DE ESTRÉS</th> <th>PUNTUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>> 154</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>118 – 153</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>91 – 117</td> </tr> <tr> <td>Bajo Nivel de Estrés</td> <td>< 90</td> </tr> </tbody> </table>	NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN	Alto nivel de estrés	> 154	Estrés	118 – 153	Nivel intermedio	91 – 117	Bajo Nivel de Estrés	< 90
NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN										
Alto nivel de estrés	> 154										
Estrés	118 – 153										
Nivel intermedio	91 – 117										
Bajo Nivel de Estrés	< 90										
Adaptación Perú	Mg. Ángela Suárez Tunanñaña.										
Año	2013										
Validez	La validez acorde al estudio de Suarez (2013) tuvo una su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio, y una validez relevante.										
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.										

Nota. Se expone los detalles relevantes del instrumento empleado para el estrés laboral.

Por otra parte, para la segunda variable se usó el Cuestionario de Satisfacción Laboral, creado por Palma (1999), utilizada en organizaciones para la evaluación de la satisfacción, contando con siete factores y alternativas en escala Likert, representado

del 1 al 5, valorando de Total Desacuerdo a Total de Acuerdo, respectivamente. En la tabla 4 se detalla la información del cuestionario.

Tabla 4

Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral

Detalles	Características
Nombre del test	ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC
Autora	Sonia Palma Carrillo.
Año	1999
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Tipo escala	Escala tipo likert.
Ítems	36
Administración	Individual y colectiva.
Tiempo	Aproximadamente 20 minutos.
Utilidad	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Edad	17 en adelante.
Dimensiones	Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (1, 13, 21, 28, 32) Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (2,7,14,22) Factor III: Políticas Administrativas (8, 15, 17, 23, 33) Factor IV: Relaciones Sociales (3, 9, 16, 24) Factor V: Desarrollo Personal (4, 10, 18, 25, 29, 34) Factor VI: Desempeño de Tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) Factor VII: Relación con la Autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36)
Niveles de satisfacción	Niveles Puntuaciones Alta: 168 o más Parcial Satisfacción laboral: 149 a 167 Regular: 112 a 148 Parcial Insatisfacción laboral: 93 a 111 Baja: 92 o menos
Confiabilidad	Muestra una puntuación en Alfa de Cronbach de 0,97 y un grado de 0,90 según el coeficiente Split Half de Guttman, indicando una alta consistencia interna en el instrumento.
Validez	El análisis factorial exploratorio, aplicado para evaluar la validez del estudio, reveló correlaciones positivas y significativas en todas las dimensiones, todas las cuales superaban el umbral de 0.6, confirmados mediante el uso de la rotación Varimax.

Nota. Se muestra las características resaltantes sobre la escala empleada para medir la satisfacción laboral.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Incluyeron el análisis descriptivo, que se elaboró mediante varias herramientas como tablas de distribución de frecuencia y porcentaje para organizar los datos según las variables y las dimensiones, permitiendo una visualización clara y ordenada de la información recopilada. Además, se emplearon gráficos estadísticos para representar los datos de manera visual. Para los resultados inferenciales, el uso de SPSS versión 25 sirvió para ejecutar la prueba correlacional apropiada para el estudio, que permitió analizar el grado de relación y significancia.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables.

4.1.1. Estrés laboral

Tabla 5

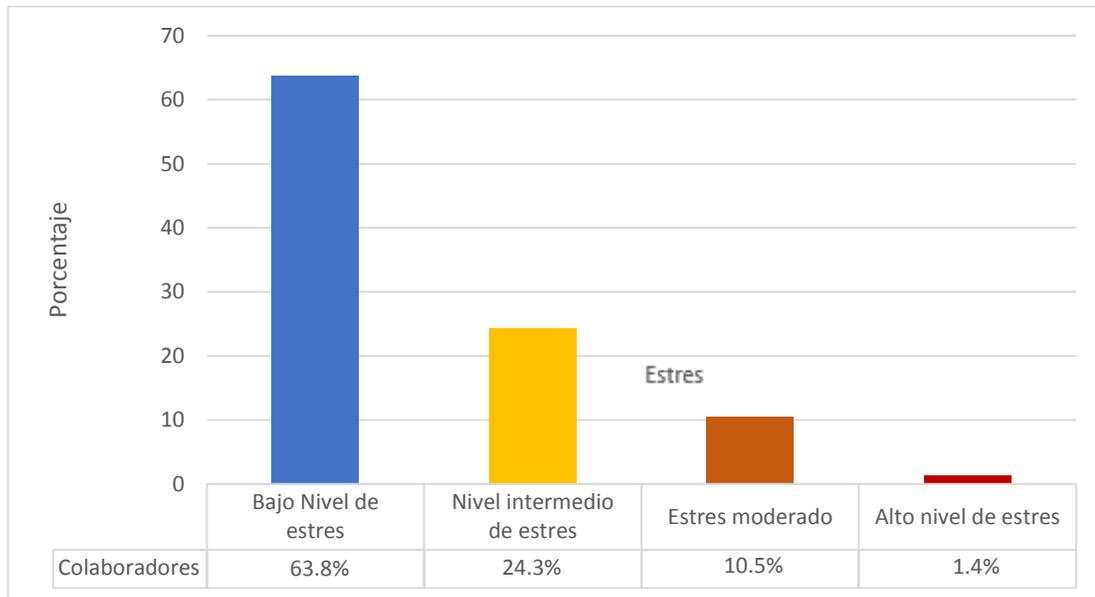
Nivel de la variable Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel de estrés	134	63,8
Nivel intermedio de estrés	51	24,3
Nivel Estrés	22	10,5
Alto nivel de estrés	3	1,4
Total	210	100,0

Nota. Se detalla la frecuencia y porcentajes de la variable.

Figura 1

Nivel de la variable Estrés laboral



Nota. Se detalla gráfico de barras de los niveles de la variable.

En la tabla 5 y figura 1, indica que el 63,8% de los colaboradores poseen un nivel bajo de estrés, el 24,3% evidenció un nivel intermedio de estrés, mientras que el 10,5% evidenció un nivel de estrés; sin embargo, un 1,4% presentó esta afección en nivel alto, siendo este último grupo caracterizado por un nivel elevado de estrés, puede enfrentarse a situaciones extremadamente desafiantes en el trabajo, como una carga excesiva de responsabilidades o conflictos en el ambiente.

4.1.2. Satisfacción laboral

Tabla 6

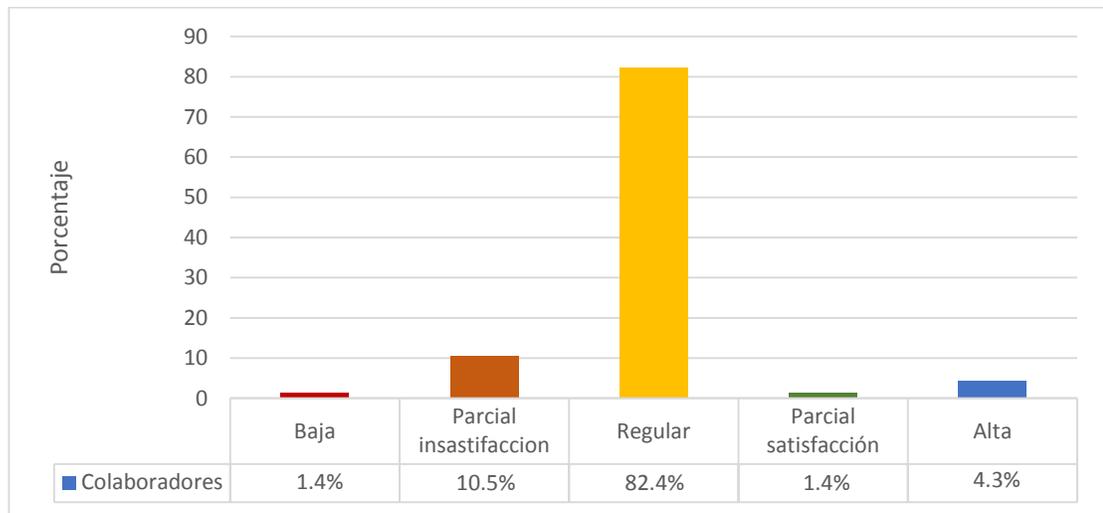
Nivel de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Baja	3	1,4
	Parcial insatisfacción	22	10,5
	Regular	173	82,4
	Parcial satisfacción	3	1,4
	Alta	9	4,3
Total		210	100,0

Nota. Se detalla la frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción laboral.

Figura 2

Nivel de la variable satisfacción laboral



Nota. Se detalla la gráfica de barras de los niveles de la variable estrés laboral.

En la tabla 6 y figura 2, muestra que el 82,4% de los empleados poseen un nivel regular de satisfacción laboral, el 10,5% indica una parcial insatisfacción, además, el 4,3% indica un nivel alto de satisfacción, mientras que el 1,4 % presentó una parcial satisfacción y otro 1,4% evidencio un nivel bajo de satisfacción. Estas cifras pueden estar relacionadas con problemas específicos en el trabajo, como falta de autonomía, falta de comunicación efectiva, o desafíos en la relación con los superiores o compañeros de trabajo.

4.1.3. Objetivo específico 1

Tabla 7

Relación del alto nivel de estrés con desempeño de tareas y políticas administrativas

		Estrés Laboral					Total
		Bajo Nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés		
Desempeño de tareas	Parcial insatisfacción	Recuento	3	3	13	0	19
		‰ del total	1,4%	1,4%	6,2%	0,0%	9,0%
	Regular	Recuento	125	48	9	3	185
		‰ del total	59,5%	22,9%	4,3%	1,4%	88,1%
	Alta	Recuento	6	0	0	0	6
		‰ del total	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Total		Recuento	134	51	22	3	210
		‰ del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%
Políticas Administrativa	Baja	Recuento	62	12	0	0	74
		‰ del total	29,5%	5,7%	0,0%	0,0%	35,2%
	Parcial insatisfacción	Recuento	51	35	22	3	111
		‰ del total	24,3%	16,7%	10,5%	1,4%	52,9%
	Regular	Recuento	15	4	0	0	19
		‰ del total	7,1%	1,9%	0,0%	0,0%	9,0%
Parcial satisfacción	Recuento	6	0	0	0	6	
	‰ del total	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	
Total		Recuento	134	51	22	3	210
		‰ del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%

Nota. Se detalla la tabla cruzada para identificar la correlación correspondiente.

En la tabla 7, los colaboradores que representan el 1,4% exhibió un nivel alto de estrés, el mismo que evidencia un nivel regular en el desempeño de tareas, también el 1,4% con este nivel de estrés posee una parcial insatisfacción con las políticas administrativas. Por ende, este grupo minoritario demuestra que los niveles altos de estrés están asociados al desempeño de labores que ejecuta dentro de la entidad, así como las políticas que la rigen.

4.1.4. Objetivo específico 2

Tabla 8

Relación del estrés con relaciones sociales y relación con la autoridad

			Estrés Laboral					
			Bajo Nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés	Total	
Relaciones Sociales	Parcial insatisfacción	Recuento	71	38	16	3	128	
		% del total	33,8%	18,1%	7,6%	1,4%	61,0%	
	Regular	Recuento	51	13	6	0	70	
		% del total	24,3%	6,2%	2,9%	0,0%	33,3%	
	Alta	Recuento	12	0	0	0	12	
		% del total	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	
Total		Recuento	134	51	22	3	210	
		% del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%	
Relación con la Autoridad	Baja	Recuento	0	0	3	0	3	
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%	
	Parcial insatisfacción	Recuento	46	30	7	0	83	
		% del total	21,9%	14,3%	3,3%	0,0%	39,5%	
	Regular	Recuento	82	21	12	3	118	
		% del total	39,0%	10,0%	5,7%	1,4%	56,2%	
	Parcial satisfacción	Recuento	3	0	0	0	3	
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	
	Alta	Recuento	3	0	0	0	3	
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	
	Total		Recuento	134	51	22	3	210
			% del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%

Nota. Se detalla la tabla cruzada para identificar la correlación correspondiente.

En la tabla 8, evidencia que el 7,6% de los empleados experimentó estrés asociado con una insatisfacción parcial en las relaciones sociales, mientras que el 2,9% reportó estrés junto con una satisfacción regular. Además, el 1,4% de los colaboradores que manifestaron estrés evidenciaron baja satisfacción en la relación con la autoridad, y el 3,3% presentó insatisfacción parcial. Por otro lado, el 5,7% demostró un nivel de estrés y regular satisfacción en relación con la autoridad. Por ende, puede estar asociado con conflictos interpersonales, la falta de apoyo emocional y la percepción de injusticia.

4.1.5. Objetivo específico 3

Tabla 9

Relación del nivel intermedio de estrés con condiciones físicas y/o materiales

		Estrés Laboral					
			Bajo Nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés	Total
Condiciones	Regular	Recuento	3	0	0	0	3
Físicas y/o		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Materiales	Parcial	Recuento	106	42	22	0	170
	satisfacción	% del total	50,5%	20,0%	10,5%	0,0%	81,0%
	Alta	Recuento	25	9	0	3	37
		% del total	11,9%	4,3%	0,0%	1,4%	17,6%
Total		Recuento	134	51	22	3	210
		% del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%

Nota. Se detalla la tabla cruzada para identificar la correlación correspondiente.

En la tabla 9, resalta un nivel intermedio de estrés en el 20% de los empleados mostraron estar vinculado a una satisfacción parcial en las condiciones físicas y/o materiales, mientras que, un 4,3% manifestó alta satisfacción, estas condiciones asociadas al nivel intermedio de estrés. Lo cual, se puede deber al entorno proporcionado por la empresa, calidad en equipos y recursos disponibles, y la comodidad en las instalaciones pueden influir en el nivel de estrés experimentado por los empleados.

4.1.6. Objetivo específico 4

Tabla 10

Relación del bajo nivel de estrés con beneficios laborales y desarrollo personal

			Estrés Laboral				
			Bajo Nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés	Total
Beneficios Laborales y/o Remunerativo	Regular	Recuento	128	51	22	3	204
		% del total	61,0%	24,3%	10,5%	1,4%	97,1%
	Parcial satisfacción	Recuento	3	0	0	0	3
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Alta	Recuento	3	0	0	0	3	
	% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	
Total		Recuento	134	51	22	3	210
		% del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%
Desarrollo Personal	Baja	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Parcial insatisfacción	Recuento	3	0	16	0	19
		% del total	1,4%	0,0%	7,6%	0,0%	9,0%
	Regular	Recuento	116	45	6	0	167
		% del total	55,2%	21,4%	2,9%	0,0%	79,5%
	Parcial satisfacción	Recuento	12	6	0	0	18
		% del total	5,7%	2,9%	0,0%	0,0%	8,6%
Alta	Recuento	3	0	0	0	3	
	% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	
Total		Recuento	134	51	22	3	210
		% del total	63,8%	24,3%	10,5%	1,4%	100,0%

Nota. Se detalla la tabla cruzada para identificar la correlación correspondiente.

En la tabla 10, resalta que el 61,0% de los empleados mostró un nivel bajo de estrés relacionado con un nivel regular de beneficios laborales. Además, el 1,4% indicó un nivel parcial de satisfacción y otro 1,4% manifestó alta satisfacción en relación con este bajo estrés. También se observó que el 1,4% expresó parcial insatisfacción con un bajo nivel de estrés, mientras que un 55,2% reportó bajo estrés y satisfacción regular con el desarrollo personal. Además, el 5,7% señaló una satisfacción parcial con el

desarrollo personal y un bajo nivel de estrés, y el 1,4% mostró alta satisfacción en esta área con un bajo nivel de estrés.

4.2. Contrastación de hipótesis.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Para entender el comportamiento de los datos y determinar la prueba de correlación adecuada para verificar las hipótesis que fueron planteadas para el estudio, se llevó a cabo la prueba de normalidad, eligiendo la de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue de 210 colaboradores que supera a 50 individuos. Por lo tanto, la tabla 11 abarca datos que demuestran el comportamiento de las variables siendo no paramétricas ($p=0,000$), en base a ello se eligió Spearman como prueba correlativa para dar respuesta a la hipótesis, acorde a los siguientes criterios de decisión.

Criterios de decisión:

Si el valor p (significancia), es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis H0.

Si el valor p (significancia), es mayor o igual a 0.05 se rechaza la hipótesis H1.

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,386	210	,000
Satisfacción laboral	,420	210	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Se detalla la prueba de normalidad como primer paso para elegir la prueba de correlación correspondiente.

Asimismo, la respuesta al objetivo general fue acorde a las siguientes hipótesis planteadas:

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

Tabla 12

Correlación entre el estrés laboral y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Nota. Se muestra la prueba de hipótesis y correlación para las variables.

Según los datos de la tabla 12, la hipótesis alternativa se acepta, ya que la significancia es de 0,000; asimismo, el coeficiente de correlación de -0,623 indica una correlación de tipo negativa moderada entre las variables. En consecuencia, se puede afirmar que hay una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023.

4.3. Discusión de resultados.

Respecto con el propósito general sobre la relación entre las variables, los resultados exhiben un p valor de 0,000, y una rho de -0,623, afirmando una relación entre el estrés de los colaboradores de la empresa de transporte y su satisfacción. Por ende, los hallazgos son respaldados por la Teoría de la satisfacción por facetas, la cual sugiere un vínculo de aspectos relacionados a la satisfacción sobre el rendimiento; ya que supera la discrepancia entre lo que una persona espera como recompensa y lo que efectivamente obtiene, sin embargo, el proceso puede afectar la salud mental del trabajador por exponerse a constante presión que genere estrés. Además, se apoya de la Teoría del Ajuste, la cual establece que la satisfacción surge de la congruencia entre

las necesidades, enfatizando que tanto los aspectos personales como los contextuales deben estar alineados para que una persona se sienta verdaderamente satisfecha en su trabajo.

Los resultados del objetivo general coinciden con los de Hidalgo (2021), quien también identificó una correlación inversa significativa entre el estrés y satisfacción laboral ($p < .001$, $Rho = -.799$), respaldando que la satisfacción es fuente de disminución del estrés vivenciado por los empleados. Asimismo, concuerdan con los resultados de Bances (2021), que informa una correlación de Spearman de $-0,433$ con un p-valor de $0,001$, indicando una relación negativa moderada, destacando que la correlación destaca en áreas como las oportunidades, la supervisión, el entorno físico y la remuneración.

En la misma concordancia, coincide con la investigación de Choquejahuá, cuyos resultados presentan una relación significativa ($sig. = 0,003$) de grado negativo bajo ($-0,265$), sugiriendo que el factor relacionado con el reconocimiento puede influir mínimamente en el desarrollo personal y profesional, convirtiéndose en una fuente de preocupación y, por ende, relacionándose con el estrés y la satisfacción. Sin embargo, difiere con Cabrera (2023), considera que el estrés, bajo ciertos límites, no es un factor determinante en la satisfacción de los empleados respecto a sus labores, por lo niveles de estrés hallados en su entorno.

Respecto al primer objetivo específico, identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores, los resultados evidenciaron bajo estrés en el $63,8\%$, el $10,5\%$ se encontró en un nivel de estrés; sin embargo, aquellos con un nivel alto de estrés representó $1,4\%$. Por ende, coincide con Aguayo (2021), donde el 38% de los colaboradores experimentó estrés, indicando que los empleados no vivenciaron etapas de estrés reflejado en los índices de productividad. Asimismo, concuerdan con los resultados de Vallejo (2022), que reporta un bajo estrés en el 81% de trabajadores; a pesar de que en general hay un nivel bajo de estrés, se pueden identificar factores específicos como la presión, que inciden directamente en los empleados. En contraste,

los resultados coinciden con Cabrera (2023), quien demostró un predominante nivel de estrés bajo (88,9%) entre los colaboradores.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa en estudio, los hallazgos reflejan en la satisfacción laboral que un 82,4% de los empleados de la empresa de transporte muestra un nivel regular, asimismo, un 10,5% indica parcial insatisfacción. Los resultados obtenidos difieren con los datos porcentuales con el estudio de Aguayo (2021), que, a diferencia que este estudio, observó un 51% de satisfacción para los niveles de muy satisfecho y bastante satisfecho.

Además, se observa coincidencia con la investigación de Palas (2021), quien informa que el 33.3% expresó su satisfacción de forma insatisfactoria. Por otro lado, se difiere porcentualmente con Bances (2021), quien encontró que el 40% de empleados estaba satisfecho dentro de su entorno de trabajo. Esta discrepancia porcentual entre los estudios sugiere variaciones demostrativas en la percepción entre diferentes grupos de empleados.

El objetivo específico tres, identificar la relación entre el alto nivel de estrés y la satisfacción laboral en cuanto al desempeño de tareas y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa de transportes analizada; destaca que, exhibieron elevado nivel de estrés el 1,4% de encuestados, el mismo que posee un rendimiento regular en las tareas asignadas (también 1,4%), así como con una parcial insatisfacción con las políticas administrativas (1,4%), estos resultados evidencian la conexión entre el estrés experimentado por algunos empleados y su desempeño en las responsabilidades asignadas.

Lo cual, los resultados coinciden con la investigación de Hidalgo (2021), quien observó una correlación significativa entre el estrés y la significación de la tarea (-0,597), promueve mejorar los aspectos relacionados con el entorno laboral promoviendo estrategias equilibradas sobre salud en el trabajo. Además, se coincide con Vallejo (2022), quien indica que, a pesar de mantenerse un nivel general bajo de estrés, existen factores específicos que agravan el problema asociado a los plazos de

entrega con expectativas altas de producto, que suele ser impuesto para los trabajadores que pueden cometer errores y desligarse de su compromiso con la entidad.

Referente al cuarto objetivo específico, sobre la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las relaciones sociales y la relación con la autoridad en los colaboradores, se demostró que aquellos colaboradores que expresaron niveles de estrés también manifestaron una parcial insatisfacción (7,6%) con las relaciones sociales, además, los trabajadores que evidenciaban este nivel de estrés presentaron una satisfacción regular respecto a la relación con superiores (5,7%), por ende, estas relaciones con otros trabajadores son gestionables pero no óptimas. El correcto funcionamiento de cooperación en equipo y comunicación con superiores puede reducir el estrés.

Por ello, posee similitudes con el estudio de Bances (2021) quien, al examinar la relación con los supervisores, identifico una correlación de -0,433, con un valor p de 0,001, indicando una relación negativa de magnitud media, lo cual, sugiere que las relaciones con los supervisores se relacionan con el estrés. Por otro lado, concuerda con los resultados de Aguayo (2021) demuestra que los empleados se sienten cómodos y satisfechos con sus responsabilidades en este sector institucional, la reducción de estrés incrementa niveles de trabajadores satisfechos con sus roles en esta área operativa.

Respecto al quinto objetivo específico, sobre la relación entre el nivel intermedio de estrés y satisfacción laboral en base a las dimensiones condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores; los hallazgos corroboran que los empleados exhibieron un estrés intermedio (20%) vinculado a una satisfacción parcial respecto a la dimensión analizada, sin embargo, los trabajadores que indicaron alta satisfacción en estas condiciones también evidenciaron un nivel intermedio de estrés (4.3%), por ende, en estas condiciones sugiere que hay mejora en las instalaciones y disponibilidad de recursos, no son insuficientes pero tampoco alcanzan niveles óptimos.

Por ende, concuerda con Hidalgo (2021) afirma que las condiciones laborales se asocian al estrés ($r=-0,607$), respaldando que incluso en entornos laborales donde el

estrés general parece manejable o intermedio, la presencia de factores específicos puede desencadenar niveles elevados de tensión entre los empleados. Por otro lado, coincide con lo demostrado por Vallejo (2022), quien señala que, a pesar de mantenerse un nivel general bajo de estrés, la necesidad de gestionar múltiples tareas simultáneamente y la constante demanda de adaptación a cambios en el entorno laboral contribuyen a aumentar niveles estresores que pasan desapercibidos.

Por último, el sexto objetivo específico, sobre relacionar el nivel bajo de estrés con la satisfacción laboral respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas y dimensión desarrollo personal en los colaboradores, se obtuvo una relación reflejada en que un 1,4% poseía una parcial satisfacción, mientras que, un porcentaje similar manifestó estar satisfechos en un nivel alto (1,4%). Además, el 1,4% expresó parcial insatisfacción con un bajo nivel de estrés, mientras que un 55,2% reportó bajo estrés y satisfacción regular con el desarrollo personal.

Coincide con la investigación de Hidalgo (2021) establece que aspectos como los beneficios económicos está vinculado con el estrés, hallando una rho de -0,559. Además, observó una considerable asociación entre el reconocimiento personal con síntomas estresores (-0,680), destacando la importancia de este factor en la calidad del desarrollo personal y profesional. Asimismo, tiene similitudes con Quispe (2018) se evidencia en la correlación negativa (-0,350) entre el estrés y el reconocimiento, indicando que este factor puede influenciar mínimamente en el desarrollo personal y profesional.

En suma, las coincidencias encontradas con otros estudios demuestran que existe una asociación significativa entre los puntos anteriormente analizados, la relación abarca una variedad de aspectos críticos dentro del entorno laboral como relaciones sociales en el lugar de trabajo, que incluyen la calidad de las interacciones entre colegas y la colaboración en equipo; la dinámica de la autoridad, incluyendo el estilo de liderazgo en toma de decisiones; las condiciones físicas y materiales, abarcando la comodidad, recursos y tecnología adecuada; además, los beneficios laborales, tales como los incentivos y políticas de bienestar; y las oportunidades de

desarrollo personal y profesional, como la formación continua y posibilidades de ascenso.

Todo en conjunto respaldan la Teoría de Necesidades básicas, postula que un empleado satisfecho en el ámbito laboral está intrínsecamente ligada al cumplimiento de diversas necesidades, desde las más fundamentales hasta las más complejas. Paralelamente, los hallazgos están alineados a la Teoría de Herzberg, respalda la concepción sobre la existencia de categorías autónomas de necesidades que influyen de manera dispar en la conducta laboral, siendo los factores motivadores aquellos que satisfacen al trabajador directamente con sus labores programadas; mientras que los factores higiénicos o insatisfactorios, vinculados al entorno laboral. Por lo tanto, pueden actuar como mitigadores del estrés, al proporcionar a los empleados un sentido de propósito y realización que impulsa su compromiso como rendimiento favorable.

Asimismo, las discrepancias identificadas resaltan la complejidad inherente a las dinámicas laborales y la imperativa necesidad de abordar áreas específicas para desarrollar los elementos fundamentales de bienestar en empleados a cambio del incremento de calidad productiva, que no engloba una perspectiva integral sobre el análisis de cada nivel de estrés asociado a la calificación sobre satisfacción laboral, en suma, enfatiza reconocer la necesidad de abordar tanto los aspectos intrínsecos del trabajo como los contextuales para identificar los problemas laborales y promover un entorno productivo basado en el cuidado de la salud del trabajador.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

PRIMERA: Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023, teniendo un coeficiente Spearman de $-0,623$, afirmando una relación inversa moderada entre las variables, además, esta relación es significativa por el p valor de $0,000$. Se demuestra que, si el nivel de estrés en los trabajadores aumenta, la satisfacción laboral disminuirá de manera considerable; por ende, es importante destacar que este hallazgo respalda la idea de que las acciones para mejorar condiciones satisfactorias en los empleados estarán vinculadas de manera directa con su experiencia de estrés.

SEGUNDA: Los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L. tienen un nivel bajo de estrés laboral (63,8%), demostrando un ambiente laboral generalmente propicio. No obstante, un porcentaje significativo (24,3%) muestra niveles intermedios de estrés, y la presencia de situaciones extremadamente estresantes (1,4%) se evidencia en un grupo reducido.

TERCERA: Se identificó un nivel regular de satisfacción laboral (82,4%) en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., también se identifica un porcentaje significativo con parcial insatisfacción (10,5%), alto nivel de satisfacción (4,3%), y un pequeño grupo con niveles bajos de satisfacción (1,4%), lo cual, subrayan la complejidad de las dinámicas laborales

sugiriendo que ciertos aspectos como el clima organizacional, falta de cohesión e influencia de líder, podrían influir en niveles satisfactorios.

CUARTA: En la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., se afirma relación existente entre alto nivel de estrés con las dimensiones desempeño de tareas y políticas administrativas de la satisfacción laboral en los colaboradores. Debido a que, el grupo con alto estrés se correlaciona con un rendimiento regular en tareas (1,4%) y una insatisfacción parcial con las políticas administrativas (1,4%).

QUINTA: El estrés se relaciona con la relación con la autoridad y relaciones sociales de la satisfacción laboral, en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., porque el estrés se asocia con la insatisfacción en relaciones sociales (7,6%) y la relación con la autoridad (3,3%), por ende, la complejidad de las dinámicas laborales se manifiesta en la diversidad de experiencias de estrés y satisfacción en estas áreas.

SEXTA: El nivel intermedio de estrés se relaciona con la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L. Debido a que, el 20% que obtuvo este nivel de estrés demostraron tener una satisfacción parcial, indicando que un ambiente favorable puede disminuir el estrés.

SÉPTIMA: En la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., existe relación entre la satisfacción laboral (beneficios laborales y/o remunerativas y el desarrollo personal) y nivel bajo de estrés de los colaboradores, porque el 61% presentaron bajo estrés vinculado con la satisfacción regular en los beneficios laborales y desarrollo personal, sugiriendo que compensaciones, horarios flexibles y programas de desarrollo influyen que los colaboradores no tengan nivel de estrés elevado.

5.2. Recomendaciones.

PRIMERA: Se sugiere implementar estrategias específicas en gestión sobre estrés laboral, por ende, los directivos deben buscar la introducción de programas de bienestar, apoyo emocional y técnicas de manejo del estrés podría contribuir en elevar índices de satisfacción general dentro del equipo de trabajo.

SEGUNDA: Se recomienda a las áreas competentes centrarse identificar y mitigar elementos estresores específicos, así como enfocarse en implementar medidas como la redistribución de cargas de trabajo, programas de apoyo psicológico y la promoción de un clima laboral saludable podría contribuir a reducir los niveles de estrés intermedio.

TERCERA: A las áreas competentes, se impulsa a realizar evaluaciones más profundas de la dinámica laboral, por ello, las estrategias deben enfocarse en aspectos como la cohesión entre equipos dentro del clima organizacional, como la influencia dirigida por líderes puede ser fundamental para mejorar la percepción satisfactoria.

CUARTA: A los directivos de la organización se recomienda mejorar las políticas y procedimientos internos, ya que la clarificación de roles y responsabilidades, así como la comunicación efectiva de las políticas, buscando medios estratégicos de incremento en la satisfacción.

QUINTA: Se sugiere promover, ambiente laboral enfocado en relaciones saludables y una comunicación abierta, como parte de las actividades de Recursos Humanos; además, establecer un plan de actividades para el desarrollo interpersonal y habilidades de liderazgo podría contribuir a mejorar la calidad de las relaciones en el trabajo.

SEXTA: Se recomienda al área competente evaluar y mejorar el entorno físico de trabajo, asimismo, realizar ajustes continuos en el espacio laboral, la calidad de los equipos y recursos disponibles para mejorar positivamente en los niveles de estrés y satisfacción.

SÉPTIMA: Se recomienda fortalecer y diversificar los programas de compensación, horarios flexibles y desarrollo profesional. Esto contribuirá a mantener niveles bajos de estrés y fomentar una mayor satisfacción en estos aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo, E. (2021). *El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/33e13930-f854-47e8-84e6-974d30d33e5a/content>
- An, J., Liu, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of Work–Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, 17(7). <https://doi.org/10.3390/IJERPH17072191>
- Bances, A. (2021). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E constructores SRL*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4029>
- Brayer, A., & Marcinowicz, L. (2018). Job satisfaction of nurses with master of nursing degrees in Poland: Quantitative and qualitative analysis. *BMC Health Services Research*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/S12913-018-3053-6>
- Cabrera, B. (2023). *Estrés y satisfacción laboral de trabajadores operativos y administrativos de la empresa SunChemical de Quito*. [Tesis de grado, Universidad Central de Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/692b8ccc-6b1b-4532-bb35-86ed4ccb9af7/content>
- Candra, P., Syailendra, S., & Firdiansyah, R. (2023). Determination of Motivation and Performance: Analysis of Job Satisfaction, Employee Engagement and Leadership. *International Journal of Business and Applied Economics*, 2(2), 59-68. <https://doi.org/10.55927/IJBAE.V2I2.2135>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction: A model of structural equations. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14–25. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2021.008.01.014>

- Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana En Competitividad Organizacional*, 2(7), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7808651&info=resumen&idioma=ENG>
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, G. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*, 8(1), 31–40. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/545>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158–170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Dodanwala, T., Santoso, D., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583–2592. <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931>
- Dorta, D., Romero, L., & Benítez, C. (2023). It's worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2022.103364>
- El Peruano. (22 de Mayo de 2022). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?*. <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
- Engelbrecht, G., De Beer, L., & Schaufeli, B. (2020). The relationships between work intensity, workaholism, burnout, and self-reported musculoskeletal complaints. *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 30(1), 59–70. <https://doi.org/10.1002/HFM.20821>
- Farfán, M. (2020). Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46826>

- Febrian, W., & Sani, I. (2023). Analysis of Work Environment, Attitude, Coaching, and Servant Leadership on Job Satisfaction Mediated by Career Development. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 3(4), 1089–1104. <https://doi.org/10.55927/IJBA.V3I4.5031>
- Flores, G., Cuaya, I., & Rojas, J. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática (Job stress in the university context: A systematic review). *Educación, Política y Valores*, 1(21). <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/76>
- Guerrero, P., Pérez, A., Guerrero, J., & Romero, F. (18 de setiembre de 2023). *La vigencia de los clásicos de la teoría de las organizaciones como respuesta a los problemas actuales*. <https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/758/1329>
- Guzmán, L., Alarcón, S., & García, G. (2021). Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 4(2). <https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/101>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Editorial del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología.
- Hall, E. (2020). *Gender, Work Control, and Stress: A Theoretical Discussion and an Empirical Test*. The Psychosocial Work Environment. <https://doi.org/10.4324/9781315223490-7>
- Hamra, A. (2020). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Perspectivas: Revista Científica de La Universidad de Belgrano*, 3(1), 195–199. <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/94>
- Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 9–15. <https://doi.org/10.4444/JISMA.V2I3.309>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hidalgo, B. (2023). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191>
- Hojjati, M., & Zadhasn, Z. (2023). Validation of an Educational Counseling Model Based on Dawis' Work Adjustment Theory and Its Effectiveness on Motivation and Psychological Capital of University Entrance Exam Students Mohammad. *KMAN Counseling & Psychology Nexus*, *1*(1), 11–21. <https://doi.org/10.61838/KMAN.PSYCHNEXUS.1.1.2>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial (2a ed.)*. Trillas.
- Juarez, J., & Coayla, M. (2023). *Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2211>
- Maldonado, A. (2023). *Satisfacción laboral y su efecto en la intención de rotación de empleados*. Edición: Universidad de Puerto Rico. https://www.google.com.pe/books/edition/Satisfacci%C3%B3n_laboral_y_su_efecto_en_la/lakp0AEACAAJ?hl=es
- Mauno, S., Herttalampi, M., Minkkinen, J., Feldt, T., & Kubicek, B. (2023). Is work intensification bad for employees? A review of outcomes for employees over the last two decades. *International Journal of Work, Health & Organisations*, *37*(1), 100–125. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080778>
- Muñoz, V., & Campiño, A. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en docentes de bachillerato de una institución educativa pública de la ciudad de Pereira*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Pereira]. <https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/54bfed5e-c034-44cd-a807-9918da106dfa>

- Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2016). *Un Reto Colectivo: Organización Internacional del Trabajo*. www.ilo.org/safeday
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (17 de setiembre de 2021). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3). <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagd%3A12%3A3822044/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aagd%3A147694204&crl=c>
- Palas, E. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2448>
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editorial CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, N. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V30N76.85191>
- Quintero, J., Reyes, G., Suárez, P., & Rodríguez, M. (2023). Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. *Gaceta Médica Espirituana*, 25(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212023000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Quispe, E. (2018). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27444>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas.

- Revista* *Espacios*, 40(06).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400708.html>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.176
- Stich, J. (2020). A review of workplace stress in the virtual office. *Intelligent Buildings International*, 12(3), 208–220.
<https://doi.org/10.1080/17508975.2020.1759023>
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/RECSP.V3I1.9794>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50.
<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Torres, X., & Baillès, E. (2019). *El estrés*. Amat Editorial, 1ra Edición.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_estr%C3%A9s/44AFyWEACA-AJ?hl=es
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8608>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Moquegua].
<https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/31>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. - Identificar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. - Determinar la relación entre el alto nivel de estrés y la satisfacción laboral en cuanto al desempeño de tareas y políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. - Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las relaciones sociales y la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. - Identificar la relación entre el nivel intermedio de estrés y la satisfacción laboral en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. - Relacionar el nivel bajo de estrés con la satisfacción laboral en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativas y el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. 	<p>Hipótesis General. H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023.</p>	<p>VARIABLE 1 Estrés Laboral Dimensiones: - Niveles del estrés</p> <p>VARIABLE 2 Satisfacción Laboral Dimensiones: - Condiciones físicas y/o materiales - Beneficios laborales y/o remunerativos - Políticas administrativas - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad</p>	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental, transaccional o transversal.</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Población: Está conformada por 210 colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra</p> <p>Muestra: Son 210 colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L.</p>