



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“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”**

**PRESENTADA POR:**

**BCH. MANUEL FELIPE COAYLA AGREDA**

**BACH. JOSE GABRIEL JUAREZ VERA**

**ASESORA:**

**MGR. VERONICA ISABEL PINTO JUAREZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**PSICOLOGÍA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### Portada

<b>Página del Jurado</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I</b> .....	12
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	12
<b>1.1.Descripción de la Realidad Problemática</b> .....	12
<b>1.2.Definición del problema</b> .....	15
<b>1.3. Objetivo de la investigación</b> .....	16
<b>1.4. Justificación y limitaciones de la investigación</b> .....	17
<b>1.5. Variables</b> .....	19
<b>1.6. Hipótesis de la investigación</b> .....	20
<b>CAPÍTULO II</b> .....	22
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	22
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	22
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	47

<b>CAPÍTULO III</b> .....	50
<b>3.1. Tipo de investigación</b> .....	50
<b>3.2. Diseño de investigación</b> .....	50
<b>3.3. Población y muestra</b> .....	51
<b>3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	56
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	57
<b>4.1. Presentación de resultados por variables</b> .....	57
<b>4.2. Contrastación de hipótesis</b> .....	70
<b>4.3. Discusión de resultados</b> .....	75
<b>Bibliografía</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Estrés Laboral .....	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral .....	19
Tabla 3 Confiabilidad del Inventario Maslach Bournout Inventory .... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Tabla 4 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5 Validez de juicio de expertos de la variable Estrés Laboral .....	55
Tabla 6 Validez de juicio de expertos de la variable Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 7 Datos de frecuencia y porcentaje de la variable Estrés Laboral.....	57
Tabla 8: Niveles de la dimensión Cansancio Emocional .....	58
Tabla 9: Niveles de la dimensión Despersonalización.....	59
Tabla 10: Niveles de la Dimensión Realización Personal .....	60
Tabla 11 Datos de frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción Laboral.....	62
Tabla 12 Niveles de la Dimensión Condiciones de trabajo .....	63
Tabla 13 Niveles de la Dimensión Remuneraciones y beneficios laborales.....	64
Tabla 14 Niveles de la dimensión Supervisión .....	65
Tabla 15 Dimensiones de la Dimensión Relaciones Humanas .....	66
Tabla 16 Niveles de la Dimensión Promoción y Desarrollo.....	66
Tabla 17 Niveles de la Dimensión Comunicación.....	68
Tabla 18 Niveles de la Dimensión Puesto de Trabajo .....	69
Tabla 19 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	70
Tabla 20 Resultados de la Prueba de hipótesis general.....	71
Tabla 21 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1.....	72
Tabla 22 Resultados de la prueba de hipótesis específica 2.....	73
Tabla 23 Resultados de la prueba de hipótesis específica 3. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	



**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Niveles de la Variable Estrés Académico.....	58
Figura 2 Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional.....	59
Figura 3 Niveles de la dimensión Despersonalización .....	60
Figura 4 Niveles de la Dimensión Realización Personal .....	61
Figura 5 Niveles de la variable Satisfacción Laboral.....	62
Figura 6 Niveles de la dimensión Condiciones de trabajo.....	63
Figura 7 Niveles de la Dimensión Remuneraciones y beneficios laborales .....	64
Figura 8 Niveles de la Dimensión Supervisión.....	65
Figura 9 Niveles de la Dimensión Relaciones Humanas .....	66
Figura 10 Niveles de la Dimensión Promoción y Desarrollo .....	67
Figura 11 Niveles de la Dimensión Comunicación.....	68
Figura 12 Niveles de la Dimensión Puesto de Trabajo .....	69

## RESUMEN

La investigación que se desarrolla; cuyo propósito fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los educadores que laboran en la casa de estudios emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua. La investigación es de tipo no experimental, aplicada y cuantitativa. Teniendo en cuenta el nivel de la investigación pasa por ser correlacional. La muestra estuvo constituida por los 68 educadores del colegio simón Bolívar de la región Moquegua. En cuanto a la información se ha recolectado a través de la técnica denominada Encuesta, haciendo uso de un instrumento distinto para cada variable. Para la variable Estrés Laboral se empleó el “Cuestionario de Burnout de Maslach” y la variable Satisfacción Laboral fue medida a través de la Escala de Satisfacción Laboral. Para validar los instrumentos se recurrió a jueces con experticia en la materia.

Los resultados obtenidos demuestran la existencia de una relación indirecta con significancia entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; puesto que el valor obtenido del coeficiente de Rho de Spearman fue de -0,493; lo que significa que existe una correlación negativa media débil; por lo que a mayor estrés menor será la satisfacción laboral de los docentes y/o viceversa.

**Palabras clave:** Estrés, Laboral, Satisfacción, Docentes.

## ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between work stress and job satisfaction of teachers at the emblematic educational institution Simón Bolívar in the Moquegua region. The type of research is non-experimental, applied and quantitative. The Research Level is correlational. The sample consisted of 68 teachers from the Simón Bolívar Emblematic Educational Institution of Moquegua. For the collection of information, the Survey technique has been used and a different instrument has been used for each variable. For the Work Stress variable, the Maslach Burnout Questionnaire for Teachers was used and to measure the Work Satisfaction variable, the Work Satisfaction Scale was applied. For the validation of the instruments, expert judgment was used.

With the results it has been shown that there is an indirect and significant relationship between job stress and job satisfaction; since the value obtained from Spearman's Rho coefficient was  $-0.493$ ; which means that there is a weak mean negative correlation; Therefore, the greater the stress, the lower the job satisfaction of teachers and/or vice versa.

**Keywords:** Stress, Labor, Satisfaction, teacher

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio está referido a abordar la problemática del estrés laboral, al que están expuestos los educadores que laboran en el colegio centenario Simón Bolívar y cómo estos factores estresantes, se ven asociados y/o relacionados a la satisfacción laboral mostrada por los educadores al momento de llevar a cabo sus funciones en el ámbito educativo.

Pues bien, es sabido que el estrés laboral es una causa de agotamiento mental, que conlleva a un desequilibrio dentro del comportamiento de los individuos, en este caso los docentes. De allí la importancia del estudio, conocer esta realidad para poder hacer un manejo del estrés laboral y así contribuir con los educadores, en cuanto a su propia satisfacción dentro de su centro laboral.

El capítulo I desarrolla un análisis sobre la problemática detectada; la cual permitió plasmar los objetivos que han dirigido todo el estudio de investigación, en este acápite, también se encuentra consignada la justificación, las variables y las Hipótesis a comprobar.

El capítulo segundo consigna las diversas teorías enmarcadas en la investigación, junto a los antecedentes de estudio, que sirvieron como referentes para la contrastación de nuestros resultados, las bases teóricas han permitido tener un mayor conocimiento acerca de nuestras dos variables de estudio.

En el capítulo III, se ha consignado la metodología empleada ; el tipo, el diseño de investigación; además de la población y muestra del estudio. De igual forma encontramos las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

En el capítulo IV; se ha presentado los resultados de los niveles de la variable estrés laboral y satisfacción laboral; donde se ha comprobado que sí existe

relación entre ambas variables; en primer lugar, se ha calculado el nivel de las variables y posteriormente se aplicó la Prueba de normalidad, para determinar que los datos son No Paramétricos; aplicando la Rho de Spearman, lo que permitió identificar la relación del Estrés Laboral con la Satisfacción de los colaboradores.

Finalmente, en el capítulo V, se ha considerado las conclusiones y recomendaciones, como ingredientes importantes en la finalización del presente estudio.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la presente investigación, la problemática se ha presentado como un obstáculo intelectual, que limita y frena la productividad educativa de los docentes del nivel primario, secundario y superior, no existiendo un filtro, en todas estas realidades. Probablemente el estrés se observe con mayor frecuencia en las instituciones donde hay menores recursos para trabajar, menor interés de los padres porque consideran que sus hijos tienen una mejor convivencia en las escuelas y aprenden más allá de lo que los libros del Estado pueden dar.

La sociedad idealiza mucho el concepto “Profesor” dado a que, si sus hijos fallan es por culpa de la influencia que ejercen los mismos sobre los estudiantes, ello demuestra la poca empatía profesional que existe en nuestra región Moquegua. En sí es importante abordarlo porque no queremos más indignación de los padres y poca productividad en los hijos, porque los docentes son sólo los hilos que conducen a las actitudes de los estudiantes, y qué ocurre si estos son doblegados, oprimidos y saturados; se estresan y se limitan, además sus técnicas pedagógicas se ven anuladas por una descompensación en sus criterios educativos. Es claro que los beneficios para todos será que los alumnos, tomen más consideración a sus maestros, en apoyo de las redes educativas que se manejan internamente en cada colegio, así se ve un trabajo multidisciplinario para que la enseñanza de los estudiantes sea de calidad y de eficacia. En el día a día, los trabajadores experimentan diversas situaciones estresantes que modifica y satura el desempeño

laboral; por ende, el confort del trabajador y sus deseos por superarse. Conocido también como “Síndrome del quemado en el trabajo”, que a nivel mundial ocupa el segundo lugar en problemas de salud laboral y que se evidencia con mayor frecuencia en Europa. Así mismo, el ausentismo no justificado por los profesionales, que en cierta manera está relacionado con el estrés, causa un 50% a 60% de días en trabajos perdidos Serra (2016).

Un sondeo de opinión de la Agencia EU-OSHA muestra que “más del 50% de las bajas laborales en Europa se deben al estrés relacionado con el trabajo” (Custommedia, 2017). Las estimaciones indican que el estrés tiene un grado de relación con la muerte anual de al menos 120.000 trabajadores estadounidenses. Desde el enfoque económico y académico, el estrés tiene unos precios para los empleadores de más de US\$300.000 millones al año en Estados Unidos. Se confirmó que el 61% de los trabajadores refieren que el estrés hizo que se enfermaran y el 7% reafirma haber tenido hospitalizaciones por causas relacionadas con el trabajo El Comercio (2019).

Investigaciones realizadas en la última década, han demostrado que un porcentaje alrededor del 50% de educadores muestran señales de tener el síndrome del quemado (Burnout), siendo que la mayor parte de ellos se encuentra en la fase final del síndrome Ponce Díaz (2014). Por otro lado, un estudio del Instituto de Opinión Pública de la PUCP revela que “el 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés con mayor incidencia en mujeres.” (Grupo La República, 2018).

Estudios realizados en España, demostraron que: “Los colaboradores que tienen motivación y se sienten felices, cuentan con un estado más productivo, creativo, son capaces de laborar en equipo, adaptándose fácilmente a los cambios, mostrándose más tolerantes en situaciones de estrés” (Europa Press, 2015). Todo lo mencionado hace referencia al interés que posee Satisfacción laboral como centro del éxito y calidad en un trabajador, ya que uno por amor propio desea ser reconocido y felicitado, puesto que de ese modo consigue tener éxitos favorables en su desempeño y beneficios para cualquier empresa.

Claramente, los términos exigen una correlación bastante próxima, con respecto al ámbito en el que están siendo mencionadas, en este caso (El Trabajo). Los educadores que se desempeñan en el Colegio Centenario Simón Bolívar, conllevan un papel muy importante en el desarrollo de aprendizajes, siendo rígidamente críticos, lo que los motiva a tener una metodología de enseñanza más drástica pero efectiva, trabajar con jóvenes es una dosis de estrés muy alta porque uno simplemente no puede utilizar procesos pedagógicos tradicionales.

Respecto a la información estadística que se tiene de la satisfacción laboral, en el ámbito nacional, se encontró que predomina el nivel regular. En el análisis realizado a los factores, se tiene que la satisfacción por el lugar donde desempeñan funciones, cuenta con un nivel bueno; dado el salario, un nivel regular, por la tensión laboral, nivel regular y por las condiciones laborales, regular Olivares et al. (2012).

En cuanto a los estudios realizados en la región Moquegua en el año 2021, Polo del Conocimiento, (2021) nos indica que: El personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua muestra una actitud de satisfacción frente a su institución, influenciada por las condiciones físicas y/o materiales que facilita la labor del trabajador, por los beneficios laborales y/o remunerativos que ofrece la institución, las políticas administrativas establecidas en la universidad, y las relaciones interpersonales que existe en la institución. Por otro lado, el desarrollo personal, el desempeño de las tareas y la relación que existe con la autoridad del mismo modo.

En cuanto a la variable desempeño laboral, se observa que existe un nivel regular de eficacia, eficiencia, calidad y economía laboral por parte de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Moquegua. Después de haber analizado las variables de la investigación: la satisfacción y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Moquegua, se determinó la existencia de evidencias estadísticas significativas para establecer que hay relación significativa

entre la satisfacción y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Moquegua. (p.7).

Por otro lado, Ibáñez, E. (2019), menciona en su investigación que: el grado de estrés que muestran los educadores de las escuelas de la localidad de Moquegua, corresponden a niveles muy predominantes donde el 56% presentan un estrés laboral a un nivel regular, y el 37% nivel grave, estos niveles de estrés pueden prolongarse en el tiempo ante eventos estresantes y progresivamente convertirse en estrés crónico. (p,40)

Luego del análisis de la problemática evidenciada, nos hemos propuesto identificar cómo se relaciona el Estrés y la Satisfacción laboral en los educadores que laboran en el colegio Centenario Simón Bolívar de Moquegua, en el año 2022.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los educadores que laboran en el colegio Simón Bolívar de la región Moquegua?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización como dimensión y la satisfacción laboral de los educadores del colegio Simón Bolívar de la región Moquegua?
- ¿Qué relación existe entre la realización personal y la satisfacción laboral de los educadores del colegio Simón Bolívar de la región Moquegua?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral de los educadores que laboran en el colegio Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los educadores del Colegio Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Establecer la relación existente entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Establecer la relación existente entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

El presente trabajo cumple el criterio de relevancia social porque dará pie y luces a nuevas investigaciones que favorecen a la situación regional de Moquegua, que de acuerdo a algunos estudios realizados en los últimos años revelan una relación cercana entre las dos variables a tratar, dejando a la docencia muchas veces como una profesión vulnerable a la hora de padecerde este mal llamado Estrés laboral. Una de las razones relevantes que considera esta investigación es identificar con premura los niveles de estrés que generen insatisfacción laboral para que no dificulte las relaciones humanas, ni el desempeño laboral que pudiera el docente tener en su área de trabajo. Esto se considera importante ya que el estrés conlleva a desarrollar hábitos sociales y formas de ser que desencajen la funcionalidad del docente en cuanto a sus deberes y responsabilidades, y de presentarse debe tratarse oportunamente para que la integridad mental, física y emocional del docente no se vea afectada muchas veces de manera indefinida y mucho menos que afecte la enseñanza y la educación de ningún estudiante de nuestra región y del país.

En otro panorama es de interés personal y como una contribución académica realizar este trabajo de investigación, porque durante la vida profesional se ha ido conociendo docentes con distintas personalidades, estrategias de trabajo y pasión para desarrollar su tan difícil profesión, y muchas veces nos encontramos con un disimulo detrás de un tema por hablar o enseñar en las aulas, ya que se busca generar conciencia dentro de lo que también podrían callar los docentes, por no agigantar mucho su estado de ánimo y mantener un supuesto “control emocional” que es injustificado, debido a las condiciones difíciles en las que muchas veces trabajan. Este estudio es importante de trabajar porque no solo influirá positivamente en el grado de estabilidad emocional y laboral, sino que dará resultados favorables en la mejora y reestructuración de las condiciones de trabajo o de tener una buena base de sumar más y más ideas de progreso laboral. Esto sin duda es importante de resaltar ya que acrecienta la importancia de los docentes, no sólo por su iniciativa para con los estudiantes de hacer de sus mentes maravillas, sino más bien, por todo aquello que exige hacerlo.

Es importante destacar la función que desempeñan los docentes en cualquier institución educativa, la cual está basada en una maduración e inserción de nuevos conocimientos en los estudiantes para así poder encaminarlos y generarles un desarrollo académico adecuado. Por tanto, la relevancia científica de este trabajo de investigación se da porque basado de forma preventiva, enfocado en el estrés de los docentes; y a su vez traerá grandes beneficios para la institución educativa, debido a que busca mejorar la salud mental, la calidad de vida, todo esto se verá reflejado en el desempeño laboral tan igual que en sus propias áreas deficitarias. Por eso esta investigación es importante porque se quiere generar en la institución un desarrollo más fuerte de las capacidades de la satisfacción laboral y emocional - identificando comportamientos y aptitudes que propicien un liderazgo efectivo y así constituir un aparejo muy útil para la guía y conducción de grupos de estudiantes y de procesos educativos que permitan el logro de los objetivos organizacionales de cada institución educativa.

Así mismo, es importante reconocer la originalidad de esta investigación dado que se justifica por medio de los resultados obtenidos en la presente investigación de ambas variables estrés laboral y satisfacción laboral y servirá de sumo beneficio a la institución educativa como base para crear en un determinado momento un plan de gestión laboral propiamente adaptado a la realidad de la institución y servir de modelo para que se coloque como guía para futuras investigaciones de este tema.

Esta investigación representa una importancia sumamente alta ya que abordará indicadores comunes, cotidianos y poco percibidos en los docentes que puedan generarle inconvenientes naturales en la actualidad laboral en la que se encuentran, por causa de un estrés laboral no controlado y que en la mayoría de instituciones educativas y en la sociedad siguen sin tomarse medidas eficaces y prácticas para la reducción estratégica de este mal que aqueja a más de uno en la plana docente.

### 1.5. Variables

El presente estudio está definido por dos variables, de las cuales se busca encontrar el nivel; para determinar si existe relación entre ellas: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.

*Tabla 1*

*Operacionalización de la variable Estrés Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Estrés Laboral	• Cansancio Emocional (CE)	• Presiones sociales derivada de la labor educativa en el aula.	<b>ORDINAL</b>
	• Despersonalización (DP)	• Presiones derivadas de la vida cotidiana en el aula.	
	• Realización Personal (RP)	• Presiones originadas por la organización administrativa.	
		• Flexibilidad con respecto a la tarea docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (0)</li> <li>• Alguna vez al año o menos (1)</li> <li>• Una vez al mes o menos (2)</li> <li>• Algunas veces al mes (3)</li> <li>• Una vez a la semana (4)</li> <li>• Varias veces a la semana (5)</li> <li>• A diario (6)</li> </ul>

*Nota:* Información tomada de las referencias bibliográficas consignadas en el presente estudio.

Tabla 2

## Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>• Beneficios laborales y/o remunerativos</li> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Desempeño de tareas</li> <li>• Relación con la autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo,</li> <li>• Remuneración y beneficios laborales,</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Promoción y desarrollo.</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Puesto de Trabajo</li> </ul>	<b>ORDINAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente Acuerdo</li> <li>• De Acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En Desacuerdo</li> <li>• Totalmente en Desacuerdo</li> </ul>

*Nota:* Información de las referencias bibliográficas de la variable satisfacción laboral.

## 1.6. Hipótesis de la investigación

### 1.6.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022 es medio.
- El nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022, es medianamente satisfecho.

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Existe relación directa significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Oramas (2013), en su tesis titulada: “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes Cubanos de enseñanza primaria”. Ubicado en la Escuela Nacional De Salud Pública – La Habana Cuba. Se propuso metas claras enfocadas a la detección presencial del estrés laboral y el síndrome de Burnout en los docentes cubanos que dictan clases en primaria. Analizaron cuáles podría ser los principales estresores laborales en sus docentes, comprobar si hay presencia del Burnout y sus 3 factores: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Se indago sobre cuál sería el grado de relación que hay entre ambas (Estrés y Satisfacción Laboral) con respecto a la edad, sexo y tiempo laborando.

Oramas (2013) concluyó que: Los Estresores laborales más relevantes por medio de 3 instrumentos, Escala Sintomática de estrés, Inventario de estrés para Maestros y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) son, el nivel de trabajo en cuanto al trabajo en equipo con las exigencias que los estudiantes proponen en base a sus características. Además, los cambios, que señala el sistema de enseñanza y toda la tensión que producen los superiores, en cuanto a la remuneración, que no es suficiente. El conjunto de docentes estudiados presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, justificada en una sintomatología por estrés y vivencias estresantes

en su trabajo.

En cuanto al síndrome de Burnout se observó indicadores elevados, al 67.5%, liderando en educadores que poseen valores indeseables, por ejemplo, con agotamiento emocional, y de algún modo deseables de despersonalización y realización personal. Relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el Burnout no acepta tener en cuenta de forma lineal y aislada el impacto del tiempo mediado por las formas de expresión, lo que se expresa en la diferenciación cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el Burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas. La asociación expresada en la tríada del desgaste, es sin duda coherente con un entendimiento del Burnout como un momento en que acopla al del estrés laboral como consecuencia del ciclo perdido de recursos, las condiciones impuestas al trabajo del docente hacen que se sientan estresados.

Por su parte, González (2014) en su tesis “Estrés Y Desempeño Laboral”, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango - Guatemala; el objetivo fue “ver el grado de relación que posee el estrés con el desempeño laboral de 100 colaboradores de Serviteca Altense S.A por medio de la Escala de Apreciación del Estrés, EAE.”; concluye de acuerdo a la investigación que la mayoría de empleados tiene altos niveles de estrés, el estrés general y laboral genera conflictos fuertes de productividad en el personal, por ende, los problemas son más significativos en la misma, por eso, cuando hay un mal desempeño laboral, de los empleados es porque uno de los factores que lo produjo es negativo, se tiene que estar alerta a los indicadores resultantes del problema y tomar en consideración que el estrés manejado favorece a la empresa en productividad.

Coello (2014) en su tesis “condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, estudio

realizado en la Universidad de Guayaquil; cuyo objetivo es “identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento”; llegando a la conclusión que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, por otro lado existen altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como: el salario, la valoración de su trabajo, su participación activa en grupos y las comunicaciones interpersonales.

Navarro (2015). en su tesis titulada: “La Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Estrés Laboral”. Realizado en España. La muestra constituida por 50 personas, 18 son Varones (36%) y 32 Mujeres (64%). Con una mediana edad de 33,2 años, que vadesde los 20 hasta los 59 años. Para tal fin se empleó el cuestionario de satisfacción en las organizaciones laborales (S20/23) de Meliá y Peiró (1989). Otro cuestionario utilizado mide el estrés laboral, es el cuestionario “Modelo demanda - control (DC) de Karasek (1979) Datos los resultados, se concluyó que: “Existe un grado de relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, confirmando así la hipótesis del estudio, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral será menor.”.

Por otra parte, se hizo un análisis factorial exploratorio con las escalas utilizadas para saber el número de componentes que formaban parte de cada variable, concluyendo que: “Son tres los componentes que forman parte del estrés laboral (control, exigencias del trabajo y apoyo social) y cinco componentes los que constituyen la satisfacción laboral (participación, ambiente, prestaciones, satisfacción intrínseca del trabajo y supervisión).” Navarro (2015).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Torres (2015). Desarrolla la tesis titulada: “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública”. Realizado en Perú. Una muestra final de 100 enfermeras que trabajan en dos

hospitales de Lima Metropolitana, de edades entre 22 a 61 años. Para dicho fin, se utilizó dos instrumentos de medición: (Escala SL – SPC) para empleados de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la (OIT-OMS). Concluyó que: “Las enfermeras de Los Hospitales de Lima Metropolitana, posee un nivel “Insatisfecho” en satisfacción laboral. Prácticamente hubo un contraste entre las necesidades económicas y otras variedades como: Los recursos, las condiciones de trabajo y la relación con los superiores. Que de igual manera influyen en su bienestar laboral.” Torres, D.P (2015).

Castro (2008). En su tesis denominada “El Estrés Docente en Los Profesores De Escuela Pública”, estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima cuyo objetivo es “describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas” el cual indica que las situaciones de constante conflicto y enfrentamiento entre el docente y los directivos desencadenan en los docentes mucha preocupación y cuando estos incidentes ya son graves y constantes, pueden dar origen a serios problemas de salud tanto física como mental.

Sotomayor (2013) presenta la tesis: “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012.” Realizado En Perú – Moquegua. estuvo compuesta por 109 trabajadores administrativos ligados a la unidad de análisis. Utilizó como instrumento: dos cuestionarios: el primero para variable independiente (Clima Organizacional) y otro cuestionario para la variable dependiente (Satisfacción Laboral). Todos los medios de recolección de datos, se conforman por preguntas diseñada para generar los datos útiles para alcanzar objetivos de estudio. La inferencia que se le dio a esta investigación según el autor (Sotomayor, 2013) afirma que: “El Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la institución

porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”.

## **2.2. Bases Teóricas**

Con el fin de dar mayor consistencia a la presente investigación; para una futura construcción de nuestros resultados, los cuales se encuentran refrendados en los diversos autores; se ha desarrollado las diversas conceptualizaciones acerca del estrés laboral y la satisfacción laboral.

### **2.2.1. Estrés**

Existe una gran variedad de autores que, en el transcurso de los tiempos, refieren el término estrés, dándole una conceptualización tratando que esta sea la más concreta. Así tenemos a :

(López, 2001) manifiesta que el estrés está referido a las demandas que se dan tanto de manera interna como externa, que se encuentran más allá de la capacidad de respuesta de los individuos; esto provoca alarmas en el organismo de los mismos; dando lugar a un desequilibrio psicofísico, desencadenándose en una enfermedad.

(Furnham, 2001), señala que es una “condición física y mental las cuales son el resultado de las amenazas y/o exigencias que vienen desde fuera y que no es posible que se maneje fácilmente; estas amenazas ocasionan síntomas o consecuencias a nivel cognitivo y fisiológico de los individuos, al momento de expresar su comportamiento”.

### **2.2.1.1. Estrés Laboral**

En el ámbito laboral, el estrés se ha venido convirtiendo de un tiempo a esta parte en una problemática que va en aumento, observándose un costo personal, social y económico de manera notable. Al presentarse una situación de estrés en cualquier entidad; se le puede atribuir esta condición a los directivos o a la misma organización; a razón de que esta cause situaciones de estrés; además en la forma en la que no la previene o identifica la problemática a tiempo; o no realiza acciones para darle solución.

Cabe señalar que existe una responsabilidad en el mismo trabajador; puesto que es él mismo quien debe buscar la ayuda para poder escapar de estas situaciones de estrés, acudiendo al asesoramiento para la toma de decisiones de manera oportuna, dando inicio a cambios trascendentes en algunos aspectos de su vida; lo que requiere esfuerzo y perseverancia personal.

Dado a que nuestra investigación, está referida a desarrollar el estrés que se produce en el ámbito laboral; por parte de los trabajadores, en este caso los docentes; es que empezaremos a definir al estrés laboral:

Para Hernández et al. (2012), el estrés laboral son las distintas reacciones que un sujeto manifiesta frente a situaciones adversas, ya sean de carácter emocional, cognitivo, conductual y fisiológicos los cuales se relacionan al ámbito laboral; manifestándose en los individuos mediante la excitación, angustia; mostrándose que las exigencias que se dan en el trabajo le sobrepasan.

La Comisión Europea (2000) define al estrés laboral como el grupo de respuestas cognitivas, fisiológicas, emocionales o de comportamiento que son ocasionados frente a la adversidad o perjuicios que se dan dentro del entorno

laboral; el cual es caracterizado por poseer grados altos de angustia y excitación; añadido a ello se tiene la percepción negativa para enfrentar tales situaciones.

Por su parte (Pasca & Wagner, 2012) concluyen que el estrés laboral se manifiesta mediante síntomas físicos, psicosociales, los cuales impiden a quienes lo padecen llevar a cabo sus funciones, limitando de esa manera las expectativas o capacidades laborales.

Leka et al. (2004), señalan que el estrés laboral se suscita en el individuo, cuando este no se encuentra en la capacidad o tiene el debido conocimiento que demanda en su trabajo; puesto que estas situaciones ponen a prueba su capacidad para poder superar la situación.

Cuando se habla de estrés laboral, es aquel que ha sido provocado justamente en un ambiente laboral por las múltiples presiones a las que se encuentran sometidos; lo que en un futuro afecta de manera significativa el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Juárez (2019). El mismo autor señala que entre los principales motivos de estrés laboral se encuentran los jefes, el clima laboral, el contexto físico, la carga laboral, la escasa gestión del tiempo, el sueldo que no cubre las expectativas, la imposibilidad de ascender, tecnología antigua y temor por perder el puesto de trabajo.

Así mismo Sauter et al (1990) describen al estrés laboral como aquella interacción desfavorable que existe entre las competencias del trabajador y las condiciones de trabajo que desencadenan en una problemática de orden mental y de cambios de conducta.

Por otro lado, Cano (2002) señala que se “habla de estrés al producirse una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos que posee la persona para poder enfrentarlos”.

Por lo que podemos añadir, que el estrés es una respuesta que emiten las personas y busca adaptarse; en un primer momento sirve de ayuda para dar respuesta de manera rápida y eficaz a las situaciones que así lo requiera. El cuerpo humano reacciona dando un mayor esfuerzo; siendo capaz de procesar en gran medida la información sobre la problemática presentada, actuando de manera rápida y decidida. La problemática se establece en que el cuerpo humano posee recursos limitados; es allí donde se evidencia el fenómeno de agotamiento.

Al respecto Peiró (1992), sostiene que el estrés laboral es un factor que permite el desprendimiento o liberación de los efectos físicos y psicológicos en cada individuo; produciéndose cambios en la percepción, las respuestas tanto emocionales como afectivas, y las respuestas de afrontamiento.

Martínez (2004) nos indica que el estrés laboral es originado por el desequilibrio que existe entre las capacidades de la persona y las exigencias de su puesto de trabajo; este desequilibrio puede darse de manera crónica; es decir el individuo no se recupera de manera total, durante su vida laboral o también un estrés laboral agudo; cuando las situaciones son de corta duración; sin embargo resulta complicado poder diferenciarlos; dado a que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales), pueden tener el mismo tiempo de duración

Según Medina et al. (2007), el estrés laboral es la respuesta entre acontecimientos vividos, los cuales se perciben como una amenaza que está dirigida directamente al fracaso del individuo, para ello el autor lo agrupa en 7 dimensiones : la primera el clima laboral conocido también como la percepción que tienen los

trabajadores sobre la organización que influye en su comportamiento; la segunda dimensión es la estructura laboral, que se relaciona con el procedimiento administrativo, las reglas, las instrucciones; además de las limitaciones que imposibilitan su desenvolvimiento; la tercera dimensión es el territorio laboral, referido al espacio y las condiciones del trabajador, otra de las dimensiones es la tecnología, la influencia del líder. La falta de cohesión y como última dimensión el respaldo del grupo; todo ello conlleva a un estrés laboral.

Existen investigaciones de especialistas en gestión del talento humano; las que concluyen en que existen elementos que causan en los sujetos estrés; de igual forma han logrado identificar las consecuencias de forma global, considerando el contexto en el que se vienen desarrollando. A continuación, se muestran los elementos que provocan el estrés en los individuos y las posibles consecuencias en el entorno laboral:

<b>ELEMENTOS DE ESTRÉS EN EL ENTORNO</b>		<b>CONSECUENCIAS DISFUNCIONALES</b>	
Puesto	Sobrecarga Rigidez Monotonía Programación	Subjetivas	Fatiga Ansiedad Preocupación Culpa
Función	Ambigüedad Conflicto Responsabilidad Falta de apoyo	Conductuales	Accidentes Errores
Estructura	Mala comunicación Poca participación Poca coordinación Rigidez	<b>ELEMENTOS DE ESTRÉS EN EL INDIVIDUO</b>	Cognitivas
		Necesidades Aspiraciones	Olvidos Poca concentración Decisiones erróneas

Cultura	Inequidad Sesgos Poco progreso Poca participación	Estabilidad emocional Experiencias Flexibilidad Tolerancia a la antigüedad Autoestima Pautas de comportamiento	Fisiológicas	Cansancio Presión alta Insomnio Enfermedades
Factores externos	Familia Economía Vida particular Comunidad		Organizacionales	Ausentismo Rotación Baja Productividad Poca calidad
Relaciones	Superiores Subordinados Colegas Clientes		Familiares	Poca tolerancia Conflictos

Nota. Adaptado de Seguridad laboral y salud ocupacional. (Ramírez, 2020)

### 2.2.1.2. Modelos teóricos del estrés

Respecto a los modelos teóricos del estrés (Vidal, 2019); señala que ya desde el año 1932 Cannon elaboró y/o sustentó una teoría fisiológica del estrés; la cual se basó en la respuesta de ataque – huida; la cual es producida de manera automática por estímulos que se catalogan como amenazas ya sean internas o externas; por tal razón, el físico de cada sujeto atraviesa diversas permutaciones fisiológicas; lo cual se evidenció en el aumento de las hormonas de adrenalina, noradrenalina, taquicardia y el aumento de la presión sanguínea. Es decir, el estrés era contemplado como aquellos estímulos, que se producen en el contexto y estos a su vez producen tensión en el individuo.

Otro de los modelos teóricos del estrés es atribuido a French y Caplan en el año de 1970; dichos autores, sustentan la teoría que se fundamenta en la ambigüedad de rol; donde se establece que la falta de claridad en las metas, puede desencadenar conflictos, en cuanto a las responsabilidades de los trabajadores; dado a que sus funciones no se muestran de manera clara; esto a su vez puede ocasionar

un rendimiento mediocre en los colaboradores, lo mismo que una mayor tensión y menor rendimiento en los mismos (Vidal, 2019).

A lo dicho por el autor, se señala que los sujetos que tienen a su cargo a otros trabajadores, cuentan con mayor responsabilidad; por ende, pueden tener un estrés de mayor grado; estas situaciones pueden ocasionar malos hábitos como el consumo de cigarrillos además de incrementar el nivel de colesterol.

La teoría propuesta por Selye en 1982; denominada Síndrome General de Adaptación, se ve fundamentada en que el cuerpo se ve activado al momento de enfrentarse a estresores; este tipo de respuestas comprometen al eje hipotálamo – hipófiso suprarrenal y la activación del sistema colinérgico (Vidal, 2019)

(Selye, 1982 citado por Vidal, 2019); señala que este modelo teórico se desarrolla mediante tres etapas:

- La etapa de alarma; es aquella donde los sujetos responden ante la presencia de una situación estresante, como una respuesta llamada choque; posteriormente a una de antichoque; esto significa, que el sistema nervioso autónomo responde a los agentes que generan estrés.
- La segunda etapa es la denominada de resistencia; aquí el organismo se ajusta y mantiene un equilibrio; esta etapa es caracterizada por el desvanecimiento de los cambios fisiológicos y bioquímicos que se ven agudizados en la primera etapa. Cabe señalar que si esta etapa permanece en el tiempo, pueden aparecer enfermedades tales como úlceras pépticas; facilitando las infecciones en el cuerpo humano.
- La tercera etapa de agotamiento; en esta etapa el sujeto dispone de todas sus herramientas como medio para poder enfrentar los estímulos de estrés; lo que conlleva a dos consecuencias principalmente, la primera es que el organismo

se adapta y la segunda es que si no existe una adaptación por parte del organismo se producirá el agotamiento, reapareciendo los síntomas de la primera etapa.

### 2.2.1.3. Factores que influyen en la generación de estrés laboral

Según (Fuentes, 2004), los factores que más estrés laboral provocan son los diversos roles, la escasa preparación para el puesto, las relaciones interpersonales rotas, el abuso de autoridad, trabajo en distintos turnos, exceso de trabajo y ritmos elevados que impiden al colaborador realizar todas sus funciones. Esto ocasiona que el trabajador conciba su labor aburrida y rutinaria, lo ocasiona un desajuste emocional, perdiendo la motivación para acudir a su centro de labores, lo mismo para el cumplimiento de sus funciones; pues el individuo se encuentra en la necesidad de buscar nuevas motivaciones; de tal manera que pueda encontrar la satisfacción laboral perdida.

Al respecto Hernández et al. (2012) considera otros factores que intervienen propiamente en los docentes:

- **Desgaste emocional:** Se refiere a los sujetos que están emocionalmente agotados, por causa del trabajo; evidenciando agotamiento y disminución o pérdida de recursos emocionales; a ello se suma la percepción de baja competencia y un malestar psicológico.
- **Insatisfacción por la retribución recibida :** Se refiere a la insatisfacción por lo obtenido del trabajo, respecto al crecimiento laboral y la retribución económica; esto produce baja eficiencia en el centro laboral.
- **Insatisfacción del ejercicio profesional:** Está referido a la disconformidad, el cual se ha producido por la evaluación de las exigencias del entorno que va acorde a los recursos que se va a brindar; lo que significa que es la percepción negativa de aspectos tales como los métodos de trabajo, el centro laboral, las funciones que lleva a cabo y las decisiones relacionadas directamente al trabajo.
- **Falta de motivación para el desempeño:** Se presenta en un ámbito de evaluación que se aplica al desempeño que ejerce el individuo frente al trabajo; el cual resulta deficiente; cabe señalar además que es la percepción negativa de las

relaciones interpersonales entre compañeros y líderes; lo que se desencadena en la disminución de la motivación respecto al desempeño dentro del ambiente laboral.

- **Exceso de demandas laborales:** Es la percepción elevada y excesiva de la demanda laboral; dado a que existe un poco control sobre el mismo, lo que se constituye en un riesgo psicosocial en el mismo individuo.
- **Demerito profesional:** El trabajador tiene una percepción las exigencias laborales como altas contrariado a las retribuciones que este recibe por el esfuerzo; puesto que estas suelen ser bajas.

#### 2.2.1.4. Dimensiones del estrés laboral

En cuanto a las dimensiones que presenta el estrés laboral, se han considerado directamente a los síntomas que son notablemente evidentes y que permiten identificar los altos o bajos niveles de estrés, producidos por la labor ejercida dentro de su centro laboral.

Al llegar a un nivel de estrés muy intenso y de larga duración; este estado desencadena finalmente en desórdenes mentales y en enfermedades físicas; ocasionando problemas en la salud. Carrillo y Ponce (2019) citan a Extremera et al (2010), señalan que “quemarse por el trabajo” o comúnmente conocido como “burnout”, se refiere a la intensidad de estrés y a consecuencia un estado mental negativo, persistente y vinculado al trabajo; pues hacen referencia a los síntomas de estrés los cuales se dimensionan de la siguiente manera:

- **Cansancio emocional:** Es el estado de los individuos, al presentar o sentirse vacío emocionalmente; además de agotado por la sobrecarga de demandas. Para (Vidal, 2019) el cansancio emocional pasa por la extenuación física y emocional, sentirse desgastado y falta de energía; puesto que el colaborados percibe que recibe exigencias elevadas; lo que ocasiona que el trabajador sienta irritación y depresión.

- **Despersonalización:** Se refiere a cuando el individuo se muestra insensible ante las personas que dependen de él, visto como los usuarios del servicio que ofrece, si hablamos de docentes esta insensibilidad se da hacia los estudiantes. Los autores señalan que esta situación se ve evidenciada en la forma del trato o hasta la manera de hablar de manera cínica o deshumanizada; añadido a ello la despersonalización se expresa como la irritación, una actitud negativa y distante ofreciendo respuestas insensibles frente a su entorno inmediato.
- **Realización Personal:** Esta condición suele ser baja o nula realización personal, cuando los sujetos presentan sentimientos de incompetencia y de fracaso. La deficiencia de los logros como persona se caracterizan por dar respuestas negativas sobre sí mismo y de su ocupación; devaluando las actividades y funciones que realiza.

#### **2.2.1.5. El estrés laboral y la insatisfacción laboral de los docentes**

Al respecto, (González, 2008), señala que el estrés en el trabajo es una problemática, que cada vez va más en aumento y afecta directamente a todos los profesionales; los cuales se encuentran en situaciones de competitividad, responsabilidad, riesgo, rutina; entre otras. Sin embargo, se ven asociados a las profesiones que involucran el trato personal, una relación constante y directa con las personas; las cuales se someten a niveles altos de carga psíquica; por esa razón los profesionales de la sanidad, de la educación, los que brindan servicios públicos y servicios sociales, son los que se ven afectados en sobre manera.

Los docentes al encontrarse en el desarrollo de su actividad profesional, con una cantidad de problemas que se generan no sólo por la actividad realizada; sino también por el tipo de relaciones que debe establecer con las personas con las que interactúa tales como los estudiantes, las autoridades educativas y la comunidad; puesto que se enfrenta a un nivel de carga psíquica manifestada en la alta prevalencia de problemas que se asocian al estrés laboral, denominado también el

síndrome del quemado, las depresiones y las diversas manifestaciones de trastornos psicosomáticos.

Desde este punto de vista, en las instituciones educativas, el docente debe tener conocimiento de sí mismo, buscando de manera permanente la mejora de su salud ya sea física, psicológica y espiritual; mientras que los líderes educativos; deben tener un pleno conocimiento de las causas y consecuencias del estrés con la finalidad de comprenderlas; puesto que existen cuatro motivos para tener este entendimiento, el primero es el que se relaciona de manera directa con las obligaciones laborales, el segundo motivo es la conducta dentro de la organización, el clima y la cultura organizacional y finalmente las situaciones y eventos que se dan al exterior de la organización.

Cabe señalar que el aporte que brinda cada trabajador en una organización es un factor clave para la satisfacción de las necesidades humanas, los logros en su desempeño, el esfuerzo que realiza y el tipo de impacto que causa, el rendimiento; finalmente esto constituye la satisfacción en su trabajo. A raíz de ello, se puede observar con mayor frecuencia que el número de docentes que padecen estrés cada vez es mayor (González, 2008).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral, es una expresión emocional en relación al trabajo; de igual forma es considerada como la respuesta afectiva que se relacionan con las experiencias, necesidades, valores y expectativas que tiene cada trabajador que pertenece a una organización Landy & Conte (2005).

En cuanto a la definición del término satisfacción la Real Academia Española (2006), la define como “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse: cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias”.

Por otro lado, existen diversos conceptos y/o definiciones acerca de la satisfacción las cuales pueden contextualizarse en el campo laboral. (Cavalcante, 2004), indica que la satisfacción se puede ver desde dos perspectivas, la primera la considera como “un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo” y la segunda “actitud que se generaliza en relación al trabajo”.

Del mismo modo (Ventura, 2012); también conceptualiza a la satisfacción, bajo estas perspectivas; con respecto a la primera existe una evidente tendencia a buscar lo esencial para el propio bienestar; haciendo una distinción que tanto las necesidades como los valores no se ven relacionados; dado a que estas no son del todo universales y casi nunca van de la mano; en cuanto a la segunda perspectiva, señala que las actitudes están referidas a las aseveraciones de valor ya sean favorables o desfavorables sobre las cosas, personas u otros acontecimientos; es decir muestran, qué sentimientos se tienen respecto a un hecho en particular.

Por su parte, (Chiavenato, 2009), sostiene que la satisfacción laboral parte de sentirse complacido con el sueldo; además considera que los alicientes para un trabajador responde al funcionamiento holístico de la organización; pues involucra las condiciones laborales, el ambiente, las relaciones que se mantienen con los líderes, la consideración y trato directo con las autoridades por las funciones realizadas; son factores importantes de la satisfacción; por esa razón sirve de motivación para los trabajadores para dar lo mejor de sí misma en las actividades que realiza.

Según (Robbins S. , 2005), la satisfacción laboral está definida como aquellas actitudes generales de un sujeto frente a su trabajo; pues quien se encuentra satisfecho con su labor posee actitudes positivas hacia el mismo; por lo contrario, quien está insatisfecho, demuestra negatividad en sus actitudes. De allí lo importante que resulta tener conocimiento acerca de las actitudes del trabajador;

resultando imprescindible reconocer los factores que no funcionan bien dentro de la organización y así poder brindarle la atención necesaria.

Asimismo (Palma, 2005), considera a la satisfacción laboral como la tendencia que es estable relativamente frente al trabajo; el cual está basado en las creencias y valores que se desarrollan a partir de la experiencia que se tiene en el puesto de trabajo. Este tipo de actitudes se basan en el ambiente de trabajo donde se desempeña y se relaciona de manera directa con el desempeño; puesto que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Respecto a nuestra investigación que se relaciona directamente con los docentes y la satisfacción laboral dentro de la institución educativa; Anaya & Suárez (2010); mencionan que la satisfacción en este grupo de profesionales va a depender de los ambientes físicos; así como la disponibilidad que existe para ofrecer su servicio; por esa razón proponen cinco dimensiones para estimar la satisfacción de los docentes, la primera relacionada a los objetivos; es decir el diseño del trabajo; las condiciones de vida asociadas al trabajo, la realización personal como las metas que se alcanzaron, el ser promovido y finalmente las remuneraciones.

#### **2.2.2.1. Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral**

Existe una gran diversidad de teorías y modelos que son parte de la explicación de la satisfacción laboral, estas teorías se pueden agrupar según la relación que existe con el individuo, la relación con el ambiente y la interacción entre el individuo y el ambiente (Cavalcante, 2004).

**A. Teorías y modelos relacionadas al individuo****a. Teoría de la discrepancia:**

Acerca de esta teoría, Alfaro et al. (2012), manifiesta que la satisfacción laboral es el estado emocional que produce placer, como resultado de la valoración del trabajo, como una manera de alcanzar el logro de los valores laborales; mientras que la insatisfacción laboral es ese estado emocional que no causa placer, el cual es producto de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. Por lo que se puede concluir que cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el producto de una valoración de ambas: “el grado de la discrepancia valor – percepción y la importancia relativa del valor para el individuo”.

Finalmente, respecto a la teoría de la discrepancia (Coca, 2010) señala que la satisfacción laboral tiene sus inicios en la evaluación y comparación que realiza el sujeto entre lo que desea alcanzar desde sus propios valores y necesidades y lo que el centro laboral ofrece; lo que significa que a menor diferencia de lo que se desea con lo que brinda el trabajo; mayor satisfacción se tendrá.

**b. Teoría del grupo de referencia social**

Sobre la teoría del grupo de referencia social, (Cavalcante, 2004), señala que la satisfacción de los trabajadores está relacionada con las particularidades del grupo al cual pertenece y es allí donde se enfrenta a normas que le permiten desarrollar sus ideas del mundo en el que se desenvuelve; dando sus aportes a la explicación que formula sobre la realidad.

Del mismo modo (Sánchez, 2006), nos indica que esta teoría cuenta con controversias, que básicamente radican en los mecanismos por los cuales los individuos eligen al grupo que les será útil como base, para realizar la comparación respecto a las actividades que desarrollan en su labor.

Finalmente, podemos sostener que las individualidades y contexto del grupo donde el sujeto a elegido mantener interacción en el trabajo, influye en el nivel de

satisfacción que puede alcanzar, con la condición de que las percepciones de este conjunto respecto al trabajo concuerden.

**c. Modelo de la satisfacción de facetas**

(Álvarez, 2007), señala que el proceso intrapersonal genera discrepancias que son producto del acto de realizar comparaciones psicológicas entre la percepción de las experiencias reales y el criterio de comparación personal. Estos criterios de comparación están en la capacidad de servir como referente de las necesidades de los individuos, a los valores o a las recompensas esperadas; sin embargo, el proceso interpersonal “nace del proceso de comparación que hacen los individuos de sí mismos con los demás para evaluar su propia satisfacción laboral. Esta comparación se da dentro de un sistema social.

Teniendo en consideración a Ventura (2012), el colaborador encontrará la satisfacción laboral cuando su percepción sobre lo que recibe y cree que debería recibir concuerda; sin embargo, la insatisfacción laboral pasa por cuando lo recibido es percibido como mucho menos a lo que el colaborador pensó que debería recibir.

**B. Teorías y modelos relacionadas al ambiente**

**a. Teoría de los eventos de situaciones**

Según este modelo, sustentado por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), la satisfacción laboral se determina por las reacciones emocionales del sujeto respecto a dos factores: el primero denominado características de situaciones y el segundo son los eventos de situaciones. Ventura (2012).

Acerca de estos factores, Sánchez (2006), señala que las características de situaciones pertenecen a las dimensiones del trabajo que se analizaron con anterioridad por parte del trabajador; antes de hacerse cargo del puesto laboral y este tiene un nivel de estabilidad en el tiempo, las remuneraciones, las oportunidades para ser promovido en el puesto, las condiciones de trabajo, la organización, entre otros; sin embargo los eventos de situaciones, son también dimensiones del trabajo que el colaborador las puede verificar sólo cuando haya

ocupado el puesto de trabajo; puesto que son transitorias y propias de cada momento; pudiendo estar ser favorables o desfavorables, causando satisfacción o insatisfacción; tal es así la autonomía en el puesto, la mayor o menor flexibilidad de horarios, las interacciones con otros trabajadores, etc.

**b. Modelo de las características de la función**

Álvarez (2007); plantea el modelo de las características de la función donde la satisfacción laboral, se relaciona con las características de la labor que el sujeto va a realizar. Teniendo como base lo sostenido por el autor se señala que la posibilidad de desarrollar y organizar el trabajo de forma ideal, mediante el acrecentamiento de la diversidad de aptitudes necesarias para la ejecución de una tarea, de la identidad para garantizar la unidad del puesto, del significado de las tareas para la trascendencia en la vida y bienestar de los demás y de la autonomía de la función para la programación y organización del trabajo. De esta forma los sujetos serán capaces de resolver la problemática que se relaciona con el trabajo que realiza, obteniendo una retroalimentación de las tareas que desarrolla, teniendo una mejoría en su rendimiento. Cavalcante (2004).

Este modelo, muestra además otro elemento de gran trascendencia como es la variable intraindividual la cual es la moderadora que se define por las necesidades de desarrollo de los individuos Ventura (2012). Esto significa que este modelo prevé que los sujetos que están en búsqueda de desafíos y revelan mayor predisposición al trabajo, están más satisfechos y motivados para un adecuado desempeño del cargo Cavalcante (2004).

**C. Teorías y modelos relacionados a la interacción individuo – ambiente**

**a. Teoría de los dos factores**

Herzberg (1959), desarrolla esta teoría, conocida como teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones y de acuerdo a lo mencionado por

Robbins (1999), esta teoría es la que más debate ha originado, puesto que esta sostiene que los factores que conllevan a la satisfacción laboral son independientes y distintos de los factores que te llevan a la insatisfacción personal.

Al respecto Sánchez (2006), sostiene que esta teoría Herzberg, busca dar explicación al comportamiento humano, teniendo en cuenta su necesidad de crecimiento y autorrealización mediante los factores que originan satisfacción e insatisfacción y para poder hacer la distinción entre los dos tipos de factores, se hace uso de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

Esta es una de las teorías más influyentes en el campo de la satisfacción laboral. Herzberg (1959) encontró que existen dos grupos o factores que afectan la motivación y determinan la satisfacción laboral. Uno de los factores internos, uno de los factores externos Ruiz (2009)

- **Conjunto de factores intrínsecos o motivacionales**

Estos son típicos de la situación laboral, el contenido del puesto, por ejemplo, tareas domésticas, deberes relacionados con ese puesto, hace que los empleados efectivos sean persistentemente satisfechos y aumenten la productividad; también recogen logros, reconocimientos, responsabilidades. (Este conjunto de factores está directamente relacionado con la satisfacción laboral).

- **Conjunto de factores extrínsecos o higiénicos**

Son condiciones relacionadas con las condiciones que rodean al empleado en el trabajo, en un sentido más amplio donde existen recompensas externas, como las condiciones físicas y ambientales que surgen dependiendo de la naturaleza del empleado. salario, ambiente físico, política de la empresa, seguridad ocupacional, ambiente de trabajo. (Este conjunto de factores no proporciona una satisfacción inmediata al realizar un trabajo).

El creador afirma que cuando una persona se siente cómoda en su lugar de trabajo, se le atribuyen las características de un conjunto de factores internos o motivaciones contrarias a la orientación tradicional, diciendo además que la inversión de la satisfacción no es insatisfacción sino insatisfacción. Satisfacción

significa que la eliminación de características insatisfactorias en el lugar de trabajo no necesariamente lo hace satisfactorio. Lo mismo ocurre con la insatisfacción, diciendo que su opuesto no es satisfacción sino insatisfacción.

En consecuencia, los factores que conducen a la satisfacción laboral se dejan de lado y son diferentes de los que conducen a la insatisfacción laboral. Ruiz (2009).

Del mismo modo, Robbins (1999), sostiene que se establecieron las condiciones que generan a estos dos factores. Para la satisfacción, estos se ven relacionados a la posibilidad de desarrollo, obtención de reconocimiento, tener creatividad en el trabajo y la promoción; dado a que se vinculan con el contenido del trabajo además con el cumplimiento de las necesidades superiores que en la jerarquía de Maslow se les denomina “factores de contenido” o “factores motivacionales”.

### **Teoría de las necesidades de Maslow (1954)**

Esta teoría es, por supuesto, una de las más discutidas en el tema de la motivación y está íntimamente relacionada con el concepto de satisfacción, pues en su concepto postula que la personalidad de las personas está dirigida o condicionada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. En su idea, Maslow plantea la hipótesis de que en cada persona existe una categoría de cinco necesidades conocida como la pirámide de Maslow. Según (Ruiz Segura S., 2009, p. 25).

- **Necesidades fisiológicas**

Esto se traduce en una necesidad; salud: la necesidad de respirar, comer, beber "agua", dormir y descansar en las horas necesarias; refugio: un edificio diseñado para albergar y proteger a las personas del mal tiempo; sexo y otras necesidades materiales. En lo que respecta al lugar de trabajo, esto significa ingresos, tiempo de descanso disponible, condiciones de temperatura, ruido, humedad, etc. en que la persona proporciona el trabajo.

- **Necesidades de seguridad**

Estos son los requisitos para sentirse seguro y protegido, incluidos la física, la psicología y la economía; seguridad y protección contra daños físicos y emocionales; la moralidad, la familia y la protección de la propiedad privada. Se aplicaría entonces a planes de jubilación, seguros hospitalarios y de vida, condiciones generales de salud y seguridad laboral, entre otros.

- **Necesidades sociales**

Se preocupan por el desarrollo emocional de la persona, sus necesidades: comunicación, participación y aceptación. Está en la naturaleza humana sentir la necesidad de interactuar, formar parte de la sociedad y conocer a su familia, amigos u organizaciones colectivas. Esto incluye sentir y buscar respuestas emocionales en los demás, pertenencia, aceptación y amistad.

- **Necesidades de estima**

Incluye factores internos como lograr una autoestima sólida y alta, teniendo en cuenta la necesidad de autoconocimiento - autoestima, confianza, competencia (capacidad para hacer algo), pericia (la gran capacidad para instruir o hacer algo), realización, autonomía y libertad; así como factores externos relacionados con la necesidad de estima de quienes los rodean, respeto como el estatus, el reconocimiento, la reputación (opinión, imagen o imagen que las personas tienen sobre una persona), la dignidad (la cualidad de expresarse como ser humano, "Honor") y atención. El lugar de trabajo incluye la promoción, la concesión de licencias, el reconocimiento del empleado, el poder, etc. Esta disminución de los requisitos se manifiesta en una disminución de la autoestima y el complejo de inferioridad hacia los demás.

“La exigencia de autoestima, es la exigencia de la estabilidad en el hombre, dado que se constituye un pilar elemental para que el individuo se transforme en el hombre de triunfo que constantemente ha anhelado, o un hombre abocado hacia el

fracaso, el cual no puede alcanzar nada por sus propios medios.”

- **Autorrealización**

Este es el requisito psicológico más alto del hombre; estímulo para llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser, realizar el propio potencial, asegurar efectivamente la completa autosatisfacción. Cuando se trata de hacer trabajo, será realizar un trabajo creativo, ambicioso y complejo, desarrollar las propias habilidades y destrezas, resolver problemas y más. El objetivo de Maslow era mostrar que, a lo largo de la vida, las personas buscan constantemente nuevos placeres para sus necesidades insatisfechas González (2011).

**b. Teoría de la adaptación al trabajo**

Cavalcante (2004), señala que el hecho de adaptarse al trabajo, consiste en las interacciones que el sujeto tienen con el ambiente y que según los autores de esta teoría (Dawis y Lofquist), los individuos buscan desarrollar y sostener una correspondencia con el ambiente de trabajo. Esta correspondencia de relación se da de dos maneras:

En primer lugar, el individuo tiene habilidades y destrezas para poder cubrir las demandas por una posición dada, lo que se denomina desde el punto de vista laboral como resultado satisfactorio.

El otro tipo, se evidencia cuando el grado en que el contexto laboral, es parte del cumplimiento de las necesidades y valores del individuo, lo que le lleva a la satisfacción desde el punto de vista personal. En este sentido, la satisfacción no proviene de manera exclusiva del grado en que sean cubiertas las necesidades de los colaboradores; más bien dependen del grado en el que el contexto laboral, atiende los valores de los colaboradores Ventura (2012).

Davis y Newstrom (1993), señalan la existencia de tres variables que tienen su dependencia, las cuales son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la ambigüedad laboral.

**c. Teoría del procesamiento social de la información**

La satisfacción laboral y otras actitudes se relacionan, son generadas como respuesta a aspectos sociales que se encuentran presentes en el entorno de trabajo; por esa razón la satisfacción laboral se reconceptualiza como un fenómeno construido socialmente. De igual forma se sustenta que los individuos desarrollan sus actitudes a partir de información que es parte de su contexto social y se encuentra a su disposición en un momento determinado. Por esa razón se manifiesta que los individuos “sufren un proceso de adaptación de actitud, conducta, creencia a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes”. De allí que los individuos desarrollan actitudes o necesidades de acuerdo a la información disponible cuando expresa la actitud o la necesidad en cuestión Álvarez (2007).

**d. Modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo**

En cuanto al modelo de la satisfacción en el trabajo Cavalcante (2004), señala que la satisfacción producida en el centro laboral; nace de la acción de interactuar el individuo con la situación de trabajo; consiguiendo una satisfacción alta cuando el individuo tengo un mejor control del trabajo que realiza. En conclusión, este modelo es caracterizado por el dinamismo que se concibe en la satisfacción laboral.

De igual forma el autor, fundamenta el presente modelo en dos concepciones, la primera se denomina “valor real de las características del trabajo”; que señalan el nivel de las características que se visualizan en el trabajo, las cuales se originan en los aspectos sociales, tecnológicos y de la propia estructura de la organización; la segunda concepción está concebida como “valor nominal de las características del trabajo”, esta concepción se relaciona con las aspiraciones de los sujetos a partir de las características de su trabajo. Por lo expuesto, “las expectativas

del individuo son producto de la motivación, aspiraciones y las ambiciones personales, las cuales tienen influencia de los factores socio demográficos” Cavalcante (2004)

**e. Modelo interactivo**

El presente modelo se basa en las pesquisas realizadas acerca de la interacción que se lleva a cabo entre los individuos y situaciones, donde se establece que el comportamiento no es lo único que tiene dependencia de los individuos y el contexto; sino que el contexto se ve influenciado por las personas y el comportamiento que este demuestra. De allí, “la persona no sólo encuentra su desarrollo en la adaptación de su trabajo a sus atributos; por lo contrario, tiene la capacidad de promover sus propias situaciones de trabajo. Sánchez (2006).

Al respecto Cavalcante (2004), señala que la satisfacción no es exclusiva del trabajador o situación; más bien requiere mantener una articulación entre las variables personales y contextuales en su estudio. De esa manera se convierte más plausible una situación que para alguien puede resultar motivadora y para otra no.

### 2.3. Marco conceptual

- **Definición Conceptual:**

**Estrés laboral:** Estado mental que provoca cansancio emocional, fatiga e insatisfacción anímica, por presiones sociales derivadas de la labor educativa en el aula.

- **Definiciones operacionales**

**Estrés:** Reacción psicológica, física y conductual que provoca una situación tensa que genera en nuestro cuerpo cambios y distorsiona nuestra lucidez para actuar.

**Estresor:** Es cualquier momento o contexto donde la persona siente una sensación de incomodidad impactando de algún modo para fines desconcertantes que privan al in**Estresor físico:** Son estímulos del medio

físico que producen estrés. Estresores organizacionales: Son todos los procesos que posibilitan la implementación del modelo curricular.

**Estresor metodológico:** Todos estos son estimulantes que crean estrés en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Estresor de relaciones interpersonales:** Estímulos que se derivan de las relaciones establecidas entre estudiantes y docentes. Para seguir creciendo con la atención y el enfoque que necesita.

**Ansiedad clínica:** Temor absurdo, no argumentado. Afección inconsciente de presión, intranquilidad o miedo no especificado, que se ante poner ante un peligro no específico o una amenaza que no es objetiva.

**Burnout:** Reacción diversa que nace de un estrés emocional en el que se ha generado: cansancio psicológico y emocional, ergo genera una postura más fría y carente de contacto social evitando una adecuación con su entorno laboral.

**Afrontamiento:** Voluntad consiente que una persona utiliza frente a una dificultad para así poder tener una amplia visión del problema y buscar soluciones prácticas.

**Docentes:** Personas que comparten conocimientos y enseñanzas en una institución educativa, enfocados en un tipo de materia específica, y cuentan ampliamente con conocimientos generales y específicos, a su vez imparten valores y técnicas de aprendizaje a sus estudiantes.

- **Definición Conceptual**

**Satisfacción laboral:** Conjunto de emociones y sentimientos que el docente adquiere por su entorno de trabajo, sujeto a determinados indicadores motivacionales como sueldo, condiciones laborales, reconocimientos, etc.

- **Definición Operacional:**

**Satisfacción laboral:**

Es la respuesta expresada por el personal docente de en su centro de trabajo basado en la sensación de bienestar – confort y satisfacción que experimenta

frente al trabajo que desarrolla y que se refleja en el desarrollo de actividades, reconocimientos sociales, condiciones físicas saludables y beneficios laborales.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo no experimental; debido a que no existe manipulación, en lo que respecta a las variables de estudio; el estudio que se realiza es tal y como se presenta los fenómenos de su naturaleza (Hernández, 2014)

#### **3.2. Diseño de investigación**

El presente estudio está constituido por un diseño observacional, prospectivo, de corte transversal.

- Correlacional: porque se van a estudiar la relación entre las variables de estudio, como como estrés laboral y la satisfacción laboral.
- Prospectivo: Los casos serán estudiados en tiempo futuro, es decir de aquí en adelante.
- Transversal: ya que la recolección de los datos se hace en un solo momento, abarcando la actualidad de la realidad problemática.

### **3.3.Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

En la presente investigación se ha considerado como población a los docentes que ejercen su profesión en la institución educativa emblemática Simón Bolívar de Moquegua, en el año 2022; la cual estuvo conformada por los 68 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria.

Los **criterios de inclusión** consideran a todos los docentes que imparten clases y/o tienen interacción de manera directa con los estudiantes del nivel inicial, primaria y secundaria, respectivamente, en el 2022.

En los **criterios de exclusión**, no se ha considerado a los docentes que desempeñan cargos directivos y/o jerárquicos; dado que las funciones asumidas dentro de la institución no se relacionan con los fines y propósitos de la investigación.

#### **3.3.2. Muestreo**

El muestreo es de tipo no probabilístico e intencionado; al respecto Hernández & Mendoza (2018), señala que el muestreo no probabilístico, permite al investigador realizar la selección de la muestra, según su conveniencia. Además, es intencionada porque al realizar la selección muestral, se determinan las más convenientes para el estudio.

### **3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Kerlinger (2002), sostiene que, para poder obtener información, se debe seleccionar la técnica y procedimiento, que mejor se adapte al objetivo del estudio; considerando que las técnicas son procedimientos sistematizados, que tienen como referencia el objeto de investigación, el por qué, para qué y cómo se investiga.

Para el presente estudio se empleó la técnica de la Encuesta para las variables Estrés laboral y Satisfacción Laboral.

### 3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos son medios auxiliares que sirven para recolectar datos y registrar la información obtenida. El instrumento que se empleó para medir la variable Estrés laboral fue el Inventario Maslach Burnout- MBI y para medir la Satisfacción Laboral la Escala con el mismo nombre SL-ARG

#### Ficha técnica del instrumento de la variable Estrés Laboral

<b>Nombre</b>	: Maslach Burnout Inventory (Spanish versión)
<b>Autor</b>	: Cristina Maslach y Jackson
<b>Objetivo</b>	: Determinar el nivel de Estrés Laboral
<b>Año de elaboración</b>	: Primera versión 1981 y segunda versión 1986
<b>Administración</b>	: Individual y/o Colectiva
<b>Traducción</b>	: Gil Monte, P y Peiró, J.M. (1997)
<b>Duración del cuestionario</b>	: 25 minutos
<b>Grupo de Aplicación</b>	: Docentes de la institución educativa emblemática “Simón Bolívar”, de la región Moquegua.
<b>Confiabilidad</b>	: En Terminología psicométrica, en un principio algunos autores observaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0,71 a 0,90 “dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio” (Richarseny Martinussen, 2004;

García, Herrero y León, 2007).

<b>Calificación</b>	: Se valoró con la escala de arquetipo Likert, en un rango de 7 adjetivos de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6)
<b>Ítems</b>	: Cuenta con 22 ítems
<b>Descripción</b>	:El inventario cuenta con 3 componentes ortogonales que fueron definidos como agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

**Fuente:** Cristina Maslachy Jackson

### Ficha técnica del instrumento Satisfacción Laboral

<b>Nombre</b>	: Escala de Satisfacción Laboral SL - ARG
<b>Autor</b>	: Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores
<b>Objetivo</b>	: Determinar el nivel de la Satisfacción Laboral
<b>Año de elaboración</b>	: 2013
<b>Administración</b>	: Individual /Colectiva
<b>Duración del cuestionario</b>	: 25 minutos
<b>Grupo de Aplicación</b>	: Docentes de la institución educativa emblemática “Simón Bolívar”, de la región Moquegua.
<b>Confiabilidad</b>	: En cuanto a la confiabilidad que obtuvo la Escala SL-ARG, se observó en el análisis de consistencia interna, usando el coeficiente Alfa de Cronbach, donde el resultado que se tuvo, fue de un índice general de 0.878, que afirma que el instrumento es confiable
<b>Calificación</b>	: De 1 a 5 puntos por cada ítem
<b>Ítems</b>	: 43
<b>Descripción</b>	: Este instrumento (Escala de Satisfacción laboral SL-ARG), es considerada una herramienta que tiene como objeto cuantificar la actitud del personal que labora, con respecto al puesto actual en el que se desempeña. Esta escala es de arquetipo Likert se califica en “Totalmente

en desacuerdo” (1 punto) y finaliza en “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está conformada por 43 ítems, divididos en 7 componentes: Relaciones humanas Remuneración y beneficios laborales, Condiciones de trabajo, Supervisión Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

**Fuente:** Sívori &Zavaleta (2013)

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad es el proceso, que permite determinar el grado en que un instrumento nos va a ofrecer resultados, los cuales deben ser coherentes y consistentes. Hernández & Mendoza (2018).

Para la validación de los instrumentos, se ha recurrido al criterio de validez de juicio de expertos, considerando que es el “grado específico de dominio del contenido del instrumento a medir”.

A continuación, se han consignado los nombres de los expertos, que tuvieron a su cargo la validación de los instrumentos:

*Tabla 3*

#### *Validez de juicio de expertos de la variable Estrés Laboral*

Expertos	Resultado
Mg. Dominga, Castro Farfán	Aplicable
Dra. Marianella Yovana Figueroa Revilla	Aplicable
Dr. Leonardo Arturo Robles Ramirez	Aplicable

*Nota:* Profesionales con experticia en investigación para la respectiva validación del instrumento que mide la variable Estrés Laboral

Tabla 4

*Validez de juicio de expertos de la variable Satisfacción Laboral*

Expertos	Resultado
Mg. Dominga Castro Farfán	Aplicable
Dra. Marianella Yovana Figueroa Revilla	Aplicable
Dr. Leonardo Arturo Robles Ramirez	Aplicable

*Nota:* Profesionales con experticia en investigación para la respectiva validación del instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral

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

Para realizar el análisis de la información recogida, se ha utilizado la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La estadística descriptiva, permitió realizar la construcción de las tablas de frecuencia y los gráficos correspondientes; pudiéndose determinar el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes que laboran en la institución educativa emblemática “Simón Bolívar”.

Por su parte, la Estadística inferencial, ha permitido en un primer momento, realizar la prueba de normalidad para determinar si los datos son paramétricos o no paramétricos. La prueba de normalidad empleada fue de Kolmogorov Smirnov, dado a que la muestra es mayor a 50 sujetos. Posteriormente se halló la relación entre las dos variables de estudio; haciendo uso del estadístico de correlación; para comprobar las hipótesis planteadas.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados por variables

##### Análisis descriptivo

*Tabla 3*

*Baremos de la variable y dimensiones del Estrés Laboral*

Niveles	Variable Estrés Laboral	D1: Cansancio emocional	D2: Despersonalización	D3: Realización personal
Bajo	22 - 58	9-23	5 -13	8 – 21
Intermedio	59 – 95	24 – 40	14 – 22	22 – 35
Alto	96 – 132	41 – 55	23 – 30	36 - 48

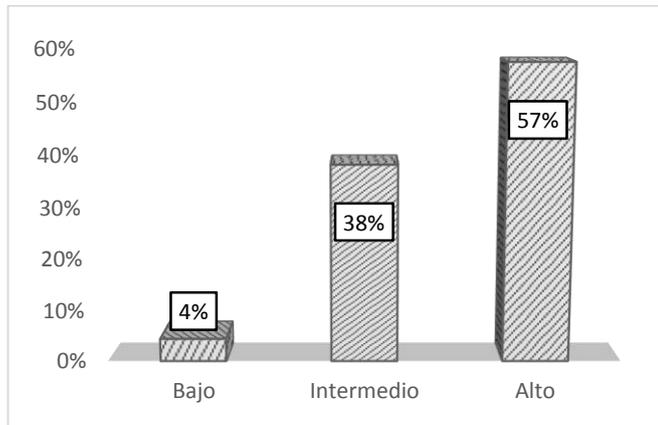
Nota: Media hallada entre la cantidad de ítems y la escala valorativa

*Tabla 4*

*Datos de frecuencia y porcentaje de la variable Estrés Laboral*

Nivel	F	%
Bajo	3	4%
Intermedio	26	38%
Alto	39	57%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

*Figura 1**Niveles de la Variable Estrés Académico*

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

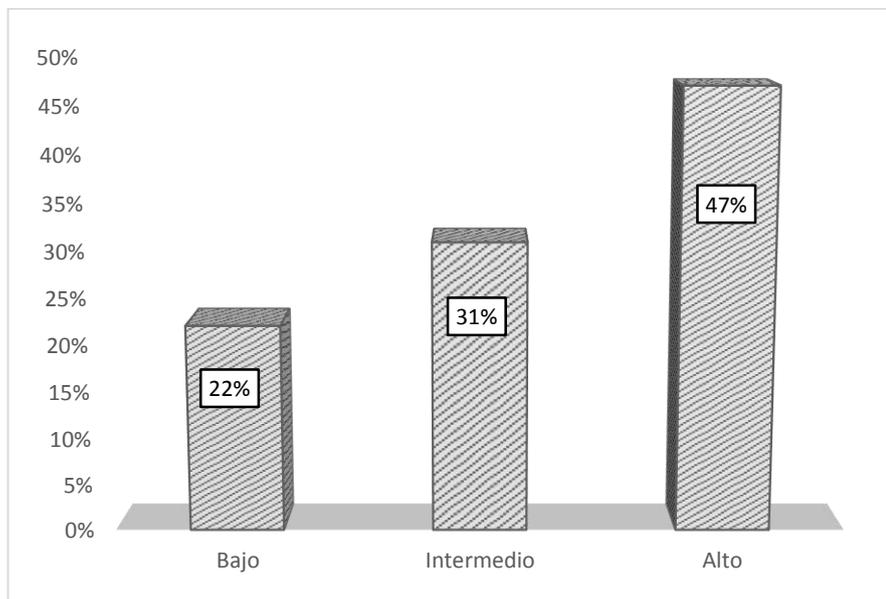
En la tabla 7 y figura 1, se aprecian los resultados del inventario Maslach Burnout; el cual fue aplicado para medir el nivel de Estrés Laboral; donde el 57% ha obtenido un nivel alto, el 38%, ha manifestado tener un nivel medio, respecto al nivel de estrés laboral y el 4% de docentes encuestados se encuentra en un nivel bajo de Estrés Laboral.

*Tabla 5**Niveles de la dimensión Cansancio Emocional*

Nivel	F	%
Bajo	15	22%
Intermedio	21	31%
Alto	32	47%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

Figura 2

*Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional*

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

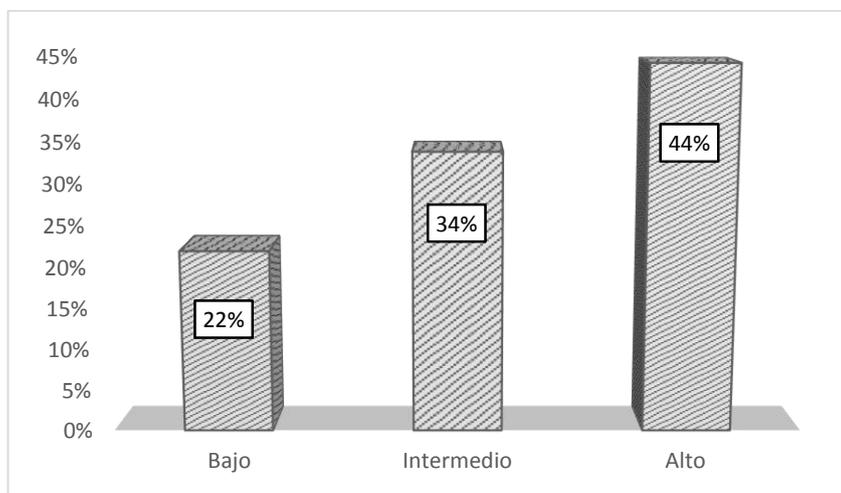
En la tabla 8 y figura 2, se muestran los resultados de la dimensión Cansancio Emocional de la variable Estrés Laboral; donde el 47% de los docentes encuestados, muestran un nivel alto, el 31% tiene un nivel intermedio y el 22% de docentes tiene un nivel bajo de cansancio emocional.

Tabla 6

*Niveles de la dimensión Despersonalización*

Nivel	F	%
Bajo	15	22%
Intermedio	23	34%
Alto	30	44%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

*Figura 3**Niveles de la dimensión Despersonalización*

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

En la tabla y figura 9; se muestran los resultados de la dimensión Despersonalización de la variable Estrés Laboral; donde el 44% ha obtenido un nivel alto, el 34% tiene un nivel intermedio y el 22% un nivel bajo; demostrándose así el alto nivel de estrés en cuanto a la dimensión despersonalización que tienen los docentes que laboran en la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar.

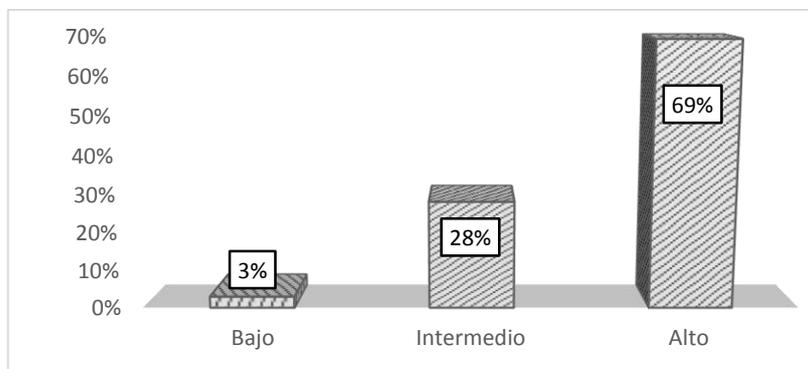
*Tabla 7**Niveles de la Dimensión Realización Personal*

Nivel	F	%
Bajo	2	3%
Intermedio	19	28%
Alto	47	69%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

Figura 4

## Niveles de la Dimensión Realización Personal



Nota: Datos tomados del Cuestionario MBI – Ed.

En la tabla 10 y figura 4; se han consignado los datos obtenidos de la dimensión Realización Personal del Estrés Laboral; donde el 69% de docentes encuestados alcanzaron un nivel alto, el 28% de docentes se encuentra en un nivel intermedio y el 3% tiene un nivel bajo en la dimensión realización personal.

Tabla 8

## Baremos de la variable y dimensiones de la Satisfacción Laboral

Niveles	Variable Satisfacción Laboral	D1: Condiciones de trabajo	D2: Remuneraciones y beneficios laborales	D3: Supervisión	D4: Relaciones Humanas	D5: Promoción y Desarrollo/Capacitación	D6: comunicación	D7: Puesto de Trabajo
Alta insatisfacción	43-77	7 -12	6-10	6-10	7 -12	6-10	6-10	5-8
Parcial insatisfacción	78-112	13 -18	11-15	11-15	13 -18	11-15	11-15	9-12
Regular	113-147	19 -24	16-20	16-20	19 -24	16-20	16-20	13-17
Parcial satisfacción	148-182	25 –30	21-25	21-25	25 –30	21-25	21-25	18-21
Alta Satisfacción	183-215	31 -35	26-30	26-30	31 -35	26-30	26-30	22-25

Nota: Media hallada entre la cantidad de ítems y la escala valorativa

*Tabla 9*

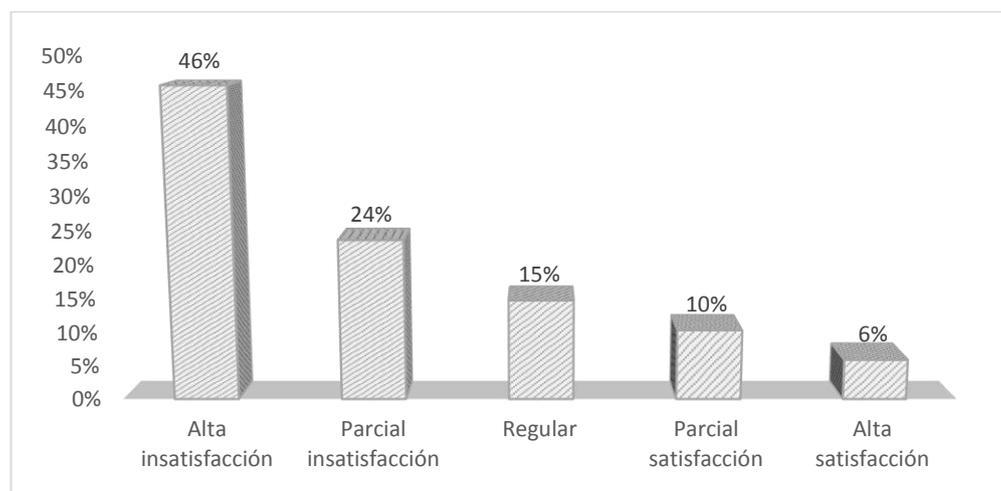
*Datos de frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción Laboral*

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	31	46%
Parcial insatisfacción	16	24%
Regular	10	15%
Parcial satisfacción	7	10%
Alta satisfacción	4	6%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

*Figura 5*

*Niveles de la variable Satisfacción Laboral*



Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Según la tabla 11 y figura 5 que describe la satisfacción laboral de la muestra de estudio, se observa que el 46% de encuestados mantiene un nivel de alta insatisfacción, el 24% ha demostrado un nivel de parcial insatisfacción, el 15% de docentes ha demostrado un nivel regular de satisfacción regular, el 10% demostró un nivel de parcial satisfacción y el 6% un nivel de alta satisfacción; lo que significa que los docentes no cuentan con satisfacción en un centro laboral; debido a las ciertas circunstancias.

Tabla 10

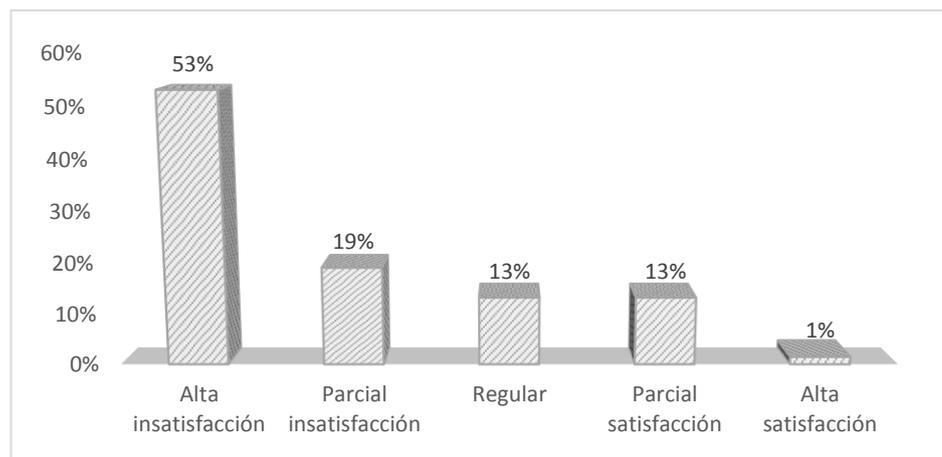
## Niveles de la Dimensión Condiciones de trabajo

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	36	53%
Parcial insatisfacción	13	19%
Regular	9	13%
Parcial satisfacción	9	13%
Alta satisfacción	1	1%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 6

## Niveles de la dimensión Condiciones de trabajo



Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 12 y figura 6, se muestran los resultados de la dimensión condiciones de trabajo, donde el 53% de docentes manifiestan una alta insatisfacción, el 19% de docentes tienen una parcial insatisfacción, el 13% tienen una regular y parcial satisfacción; mientras que sólo el 1% de docentes tiene un nivel de alta satisfacción respecto a las condiciones de trabajo.

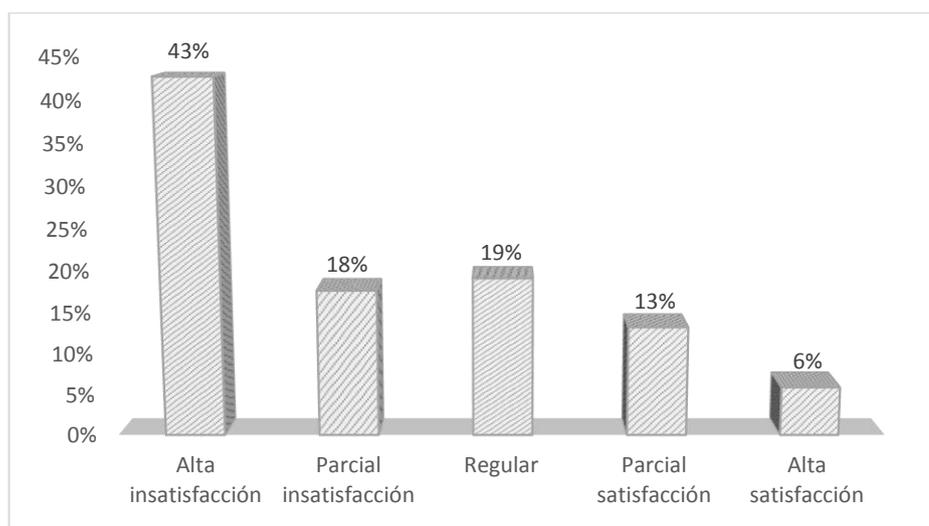
Tabla 11

*Niveles de la Dimensión Remuneraciones y beneficios laborales*

NIVEL	F	%
Alta insatisfacción	29	43%
Parcial insatisfacción	12	18%
Regular	13	19%
Parcial satisfacción	9	13%
Alta satisfacción	4	6%
Total	67	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 7

*Niveles de la Dimensión Remuneraciones y beneficios laborales*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 13 y figura 7, se muestran los resultados de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales de la variable Satisfacción Laboral, donde el 43% tiene un nivel de alta insatisfacción, el 19% tiene un nivel regular, el 18%, cuenta con una parcial insatisfacción, el 13% ha demostrado tener una parcial satisfacción; mientras que el 6% de docentes cuenta con un nivel de alta satisfacción.

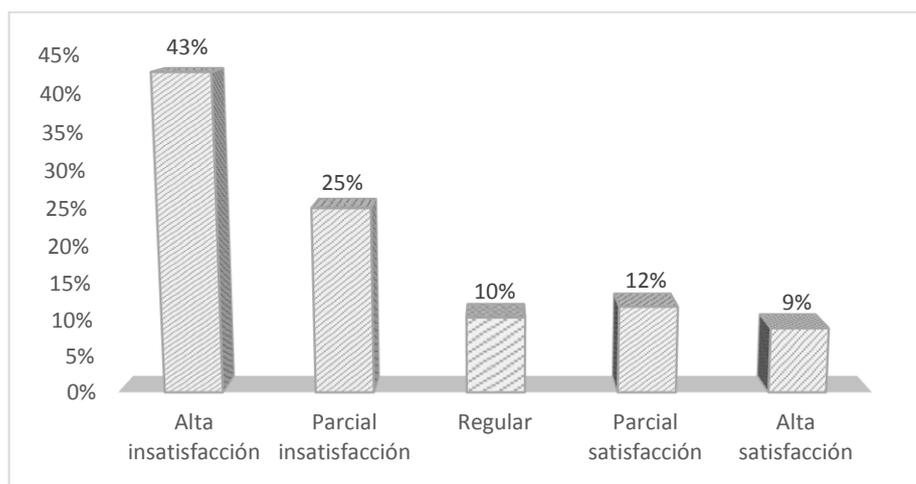
Tabla 12

*Niveles de la dimensión Supervisión*

NIVEL	F	%
Alta insatisfacción	29	43%
Parcial insatisfacción	17	25%
Regular	7	10%
Parcial satisfacción	8	12%
Alta satisfacción	6	9%
Total	67	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 8

*Niveles de la Dimensión Supervisión*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 14 y figura 8, se presentan los resultados obtenidos de la dimensión Supervisión de la variable Satisfacción Laboral, donde el 43% de docentes tiene un nivel de alta insatisfacción, el 25%, tiene un nivel de parcial insatisfacción, el 12% cuenta con un nivel de parcial satisfacción, el 10% tiene un nivel regular y el 9% de docentes encuestados cuenta con un nivel de alta satisfacción, respecto a la dimensión supervisión.

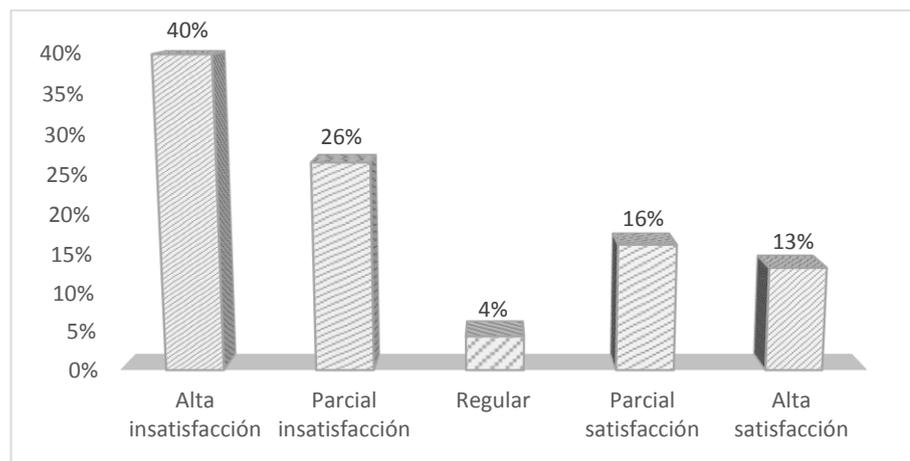
Tabla 13

*Dimensiones de la Dimensión Relaciones Humanas*

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	27	40%
Parcial insatisfacción	18	26%
Regular	3	4%
Parcial satisfacción	11	16%
Alta satisfacción	9	13%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 9

*Niveles de la Dimensión Relaciones Humanas*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 15 y figura 9, se han plasmado los resultados de la dimensión relaciones humanas; donde el 40% de docentes encuestados manifiesta tener una alta insatisfacción, el 26% cuenta con una parcial insatisfacción, el 16% tiene un nivel de parcial satisfacción, el 13% cuenta con una alta satisfacción y el 4%, señala tener un nivel regular, respecto a la dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral.

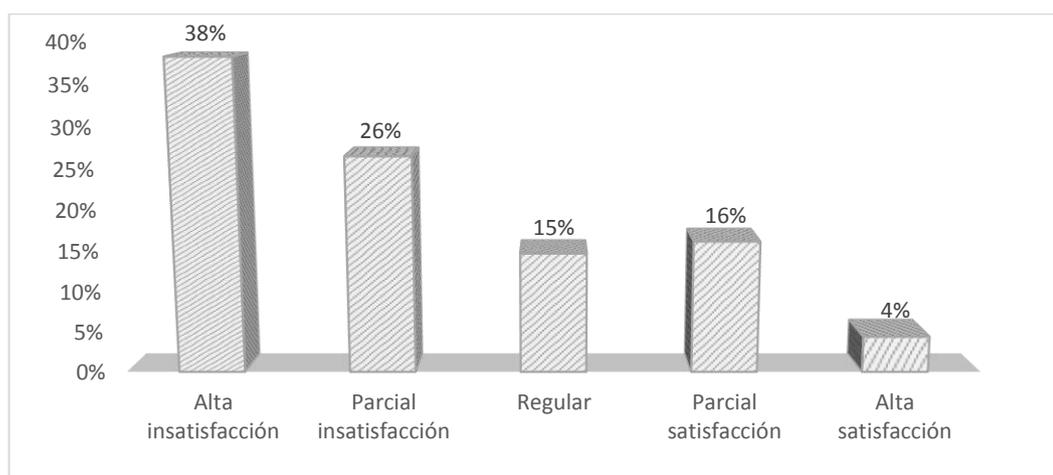
Tabla 14

*Niveles de la Dimensión Promoción y Desarrollo / Capacitación*

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	26	38%
Parcial insatisfacción	18	26%
Regular	10	15%
Parcial satisfacción	11	16%
Alta satisfacción	3	4%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 10

*Niveles de la Dimensión Promoción y Desarrollo /Capacitación*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 16 y figura 10, se muestran los resultados de la dimensión Promoción y Capacitación de la variable Satisfacción Laboral, donde el 38% de los docentes encuestados mencionan sentir una alta insatisfacción, el 26% muestra un nivel de parcial insatisfacción, el 16% tiene una parcial satisfacción, el 15% tiene un nivel regular y sólo el 4%, manifiesta sentirse con alta satisfacción.

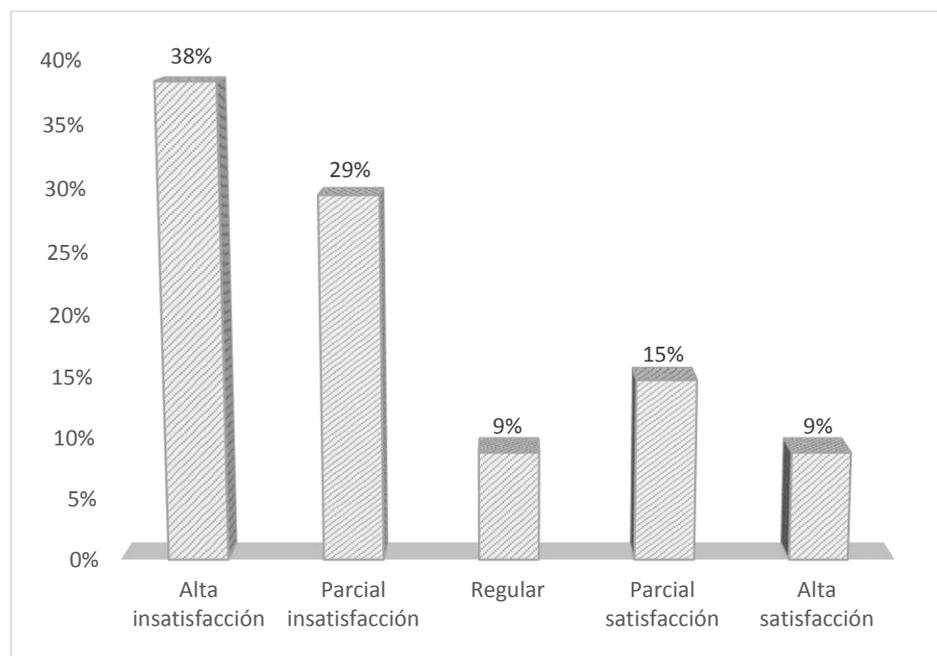
Tabla 15

*Niveles de la Dimensión Comunicación*

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	26	38%
Parcial insatisfacción	20	29%
Regular	6	9%
Parcial satisfacción	10	15%
Alta satisfacción	6	9%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 11

*Niveles de la Dimensión Comunicación*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 17 y figura 11, se muestran los resultados de la dimensión comunicación de la variable Satisfacción Laboral, donde el 38% de docentes encuestados se sienten con una alta insatisfacción laboral, el 29%, presenta un nivel de parcial insatisfacción, el 15%, cuenta con un nivel de parcial satisfacción y el 9% tienen un nivel regular y alta satisfacción.

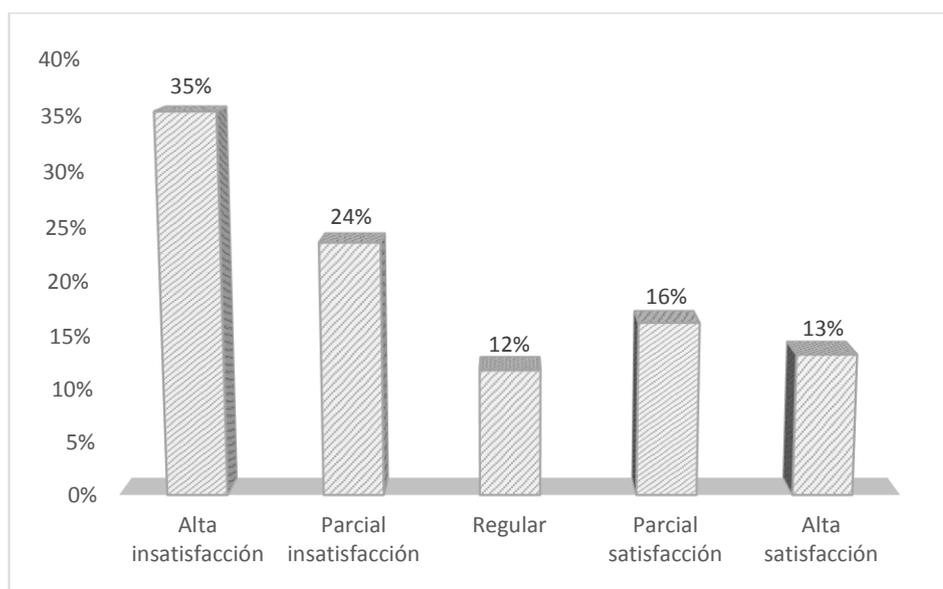
Tabla 16

*Niveles de la Dimensión Puesto de Trabajo*

NIVEL	f	%
Alta insatisfacción	24	35%
Parcial insatisfacción	16	24%
Regular	8	12%
Parcial satisfacción	11	16%
Alta satisfacción	9	13%
Total	68	100%

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

Figura 12

*Niveles de la Dimensión Puesto de Trabajo*

Nota: Datos tomados de la Escala de Satisfacción Laboral SL -ARG

En la tabla 18 y figura 12, se muestran los datos recogidos de la dimensión puestos de trabajo de la variable Satisfacción Laboral; donde el 35% señala tener una alta insatisfacción, el 24% manifiesta tener una parcial insatisfacción, el 12% una parcial satisfacción, el 13% una alta satisfacción y el 12% una regular satisfacción, respecto a los puestos de trabajo.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

*Tabla 17*

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,124	68	,011
Estrés Laboral	,058	68	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con el fin de determinar si los datos obtenidos cuentan con una distribución normal o no; se procedió con aplicar la prueba de Kolmogorov Smirnov; puesto que la muestra es mayor a cincuenta sujetos; con tal fin nos hemos planteado la hipótesis.

H0: Los datos no tienen una distribución normal

Ha: Los datos tienen una distribución normal

Teniendo un nivel de significancia de 5% (0,05); se ha obtenido un  $p < 0,05$ ; al procesar la información; por lo tanto, se acepta la H0 y se rechaza la Ha, pues los datos no guardan una distribución normal; por lo que se empleará Pruebas No Paramétricas, para el contraste de las hipótesis; en esta oportunidad se hará uso del estadístico de Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Análisis inferencial

Tabla 18

Resultados de la Prueba de hipótesis general

		Correlaciones	
		Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,493
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

Comprobando las hipótesis, a través de la regla de decisión:

Si  $p \leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$  se acepta la hipótesis nula

#### Hipótesis General

H0: No existe relación indirecta y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Hi: Existe relación indirecta y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Al haberse comprobado la hipótesis general, se visualiza en los datos, que sí existe relación negativa (indirecta) entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; habiéndose obtenido una Rho de Spearman de -0,493; lo que significa que es una correlación negativa media, con una significancia de 0.001 el cual es menor a 0.05, de allí que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación; concluyendo que sí existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral; es decir a mayor sea el nivel de estrés laboral menor será la satisfacción laboral y viceversa.

Tabla 19  
Resultados de la prueba de hipótesis específica 1

<b>Correlaciones</b>			Cansancio Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,476
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,476	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Comprobando las hipótesis, a través de la regla de decisión:

Si  $p \leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$  se acepta la hipótesis nula

### **Hipótesis Específica 1**

H0: No existe relación indirecta y significativa entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Hi: Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión Cansancio Emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Al haberse comprobado la primera hipótesis específica, se visualiza en los datos, que sí existe relación negativa (indirecta), entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral; habiéndose obtenido una Rho de Spearman de -0,476; lo que significa que es una correlación negativa media, con una significancia de 0.001 el cual es menor a 0.05, de allí que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación; concluyendo que sí existe relación entre el cansancio emocional y el estrés laboral; es decir a mayor sea el nivel de cansancio emocional menor será la satisfacción laboral y viceversa.

Tabla 20

## Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

		<b>Correlaciones</b>	
		Desperson alización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Despersonalizaci ón	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,546
		N	68
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,546
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

Comprobando las hipótesis, a través de la regla de decisión:

Si  $p \leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$  se acepta la hipótesis nula

### Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación indirecta y significativa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Hi: Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Al haberse comprobado la segunda hipótesis específica, se visualiza en los datos, que sí existe relación negativa (indirecta), entre la despersonalización y la satisfacción laboral; habiéndose obtenido una Rho de Spearman de -0,546; lo que significa que es una correlación negativa media, con una significancia de 0.001 el cual es menor a 0.05, de allí que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación; concluyendo que sí existe relación entre la despersonalización y el estrés laboral; es decir a mayor sea el nivel de despersonalización, menor será la satisfacción laboral y viceversa.

Tabla 21

## Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

			<b>Correlaciones</b>	
			Realización Personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,249
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	68	68
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,249	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	68	68

Comprobando las hipótesis, a través de la regla de decisión:

Si  $p \leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$  se acepta la hipótesis nula

### Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación indirecta y significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Hi: Existe relación indirecta y significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

Al haberse comprobado la tercera hipótesis específica, se visualiza en los datos, que sí existe relación negativa (indirecta), entre la realización personal y la satisfacción laboral; habiéndose obtenido una Rho de Spearman de -0,249; lo que significa que es una correlación negativa media débil, con una significancia de 0.001 el cual es menor a 0.05, de allí que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación; concluyendo que sí existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral.

### 4.3. Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, en el presente estudio; considerando nuestro principal propósito, el cual fue determinar el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral; pues se ha concluido que sí existe una correlación indirecta, puesto que a mayor sea el nivel de estrés que poseen los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, menor será el nivel de satisfacción laboral de los mismos o viceversa; puesto que se ha obtenido una significancia negativa dado a que la relación es indirecta. Nuestros resultados concuerdan con los obtenidos por Oramas (2013); quien concluye en su investigación que los docentes estudiados presentan una alta frecuencia de estrés laboral, siendo el 88,2% que se justifica en una sintomatología del propio estrés; además de las vivencias estresantes que se presentan en la entidad educativa.

Al respecto Harrison (1978); menciona que el estrés está considerado como un desorden que existe entre las demandas del entorno y las estrategias de los individuos para poderlas enfrentar. Este desorden es producido por las presiones y exigencias del trabajo encomendado; de allí que la satisfacción laboral está estrechamente ligada a los niveles de estrés que pueden generarse dentro del desenvolvimiento de los docentes en su centro de trabajo.

En cuanto a nuestro primer objetivo específico que a la letra dice: Identificar el nivel de Estrés Laboral en los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua; se ha identificado que los docentes tienen un nivel alto de estrés laboral; puesto que un 57% de docentes encuestados, ha dado a conocer mediante el instrumento, que los niveles de estrés son altos, sólo el 4% tiene un nivel bajo de Estrés laboral; estos datos obtenidos se respaldan en el Modelo Demanda Control de Karasek, et al. (1979); dado a que tienen argumentos sustentados en que las fuentes principales de estrés están en dos características; la primera son las demandas del trabajo y la segunda la capacidad de controlarlas; el

exceso de trabajo, la falta de tiempo, velocidad e intensidad del trabajo y las demandas conflictivas.

Por su parte González (2014), concluye que la mayoría de trabajadores que investigó, cuentan con un alto nivel de estrés, lo cual genera conflictos fuertes de productividad en el personal; por ende, se debe prestar mayor atención a los indicadores de estrés, para tener un buen manejo del mismo.

En cuanto a nuestro segundo objetivo específico: Identificar el nivel de Satisfacción laboral de los docentes de la institución emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, se ha determinado que tienen un alto nivel de insatisfacción laboral; así lo corrobora el 46% de docentes de la muestra estudiada; pues bien, al respecto Chiavenato (2014), la satisfacción laboral es el conjunto de emociones y sentimientos que el docente ha adquirido mediante el entorno de trabajo que lo rodea, el cual depende de determinados indicadores motivacionales como el sueldo, condiciones laborales, reconocimientos; entre otros.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el cansancio emocional y la Satisfacción Laboral; se ha determinado que existe una correlación negativa de Rho de Spearman de  $-0,476$ ; lo que significa que, a mayor cansancio emocional, menor será la satisfacción laboral, dentro del centro de trabajo; estos resultados se corroboran con lo dicho por Judge (2013), que el estrés podía provocarse como respuesta fisiológica si se da en mayores cargas laborales; aumentando la presión sanguínea, reduciéndose el confort emocional.

El cuarto objetivo específico, busco determinar la relación existente entre la despersonalización y la satisfacción laboral; donde se ha podido comprobar que existe relación entre la dimensión y la variable; habiéndose obtenido una Rho de Spearman de  $-0,546$ ; al respecto González (2008) señala que el docente debe tener

un conocimiento de sí mismo; buscar de manera permanente, mejorar su salud física, psicológica y espiritual; con el fin de poder tener un manejo del estrés .

Finalmente, en cuanto a nuestro último objetivo específico; se ha determinado que sí existe relación entre la dimensión Realización Personal y la Satisfacción Laboral; donde la Rho de Spearman arrojó una correlación negativa de -0,249. Según Oramas (2013), la realización personal, dependen de los rubros que imparten exigencias diversas o conflictivas, que generan una visión limpia sobre los deberes y obligaciones, que la autoridad ejerce sobre los deberes del trabajador, potencia más estrés y la insatisfacción. Al parecer aquellos trabajos en los que hay poca rotación laboral, escasez de objetivos, monotonía, motivación e identidad con la organización, producen estrés y disminuyen a niveles paupérrimos de la satisfacción y el compromiso en el trabajo.

Se concluye con la presente investigación dejando entrever la importancia que se le debe brindar al manejo de estrés en los docentes; porque ello permitirá un mejor desempeño docente.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se ha logrado determinar la existencia entre la variable estrés y la variable satisfacción de los educadores que laboran en el colegio emblemático Simón Bolívar de la región Moquegua; pues la Rho de Spearman obtenida fue de -0,493.

**Segunda:** Se identificó que el Estrés Laboral, alcanzó un nivel alto; en un 57% de docentes que laboran en el Colegio Centenario Simón Bolívar de Moquegua, en el año 2022

**Tercera:** La Satisfacción Laboral en los docentes alcanzó un nivel de alta insatisfacción en la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022, según propia percepción de los docentes, donde el 46% manifiesta no encontrarse satisfecho respecto a su situación laboral.

**Cuarta:** Se ha determinado en los docentes la existencia de una relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022; puesto que se ha obtenido una Rho de Spearman de -0,476.

**Quinta:** Se ha determinado que, si existe relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022; al haberse obtenido una correlación de Spearman de -0,546.

**Sexta:** Se determinó que, si existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022; de Spearman salió -0,249.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Se sugiere a las instancias superiores como el Ministerio de Educación implementar normativas que aseguren el Manejo del Estrés Laboral en los docentes; para un eficaz desempeño de sus funciones dentro de las aulas; en beneficio de su satisfacción laboral.

**Segunda:** A las Direcciones Regionales de Educación, tomar en cuenta los índices de estrés laboral de los docentes; para el respectivo tratamiento; a través de la creación de las áreas de psicología en cada institución educativa.

**Tercera:** A la entidad local de gestión educativa, integrar en sus Proyectos Educativos Locales, actividades donde los docentes sean los protagonistas para manejar su propio estrés laboral; incrementando así la Satisfacción Laboral.

**Cuarta:** A las Instituciones Educativas, realizar talleres Anti estrés, con el apoyo de profesionales de la salud; para el beneficio propio de los docentes.

**Quinta:** A los docentes de las instituciones educativas; participar con frecuencia en talleres donde identifiquen el nivel de su inteligencia emocional; para que puedan tener una autorregulación de sus emociones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Surco - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Anaya, D. y. (2010). *Evaluación de la Satisfacción Laboral del profesorado y aportaciones en la mejora del orden a la calidad de la educación*. España: Revista española de Orientación y Pedagogía.
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del Estrés*. Recuperado de: [https://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](https://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm).
- Carrillo, E. y Ponce, M. (2019). *Causas que provocan estrés laboral en los docentes de educación general básica de la Unidad Educativa - San Jacinto del Búa, siglo XXI en el periodo académico 2018 -2019*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo.
- Castro Velandez, P. (2008). *El estrés docente en los profesores de escuelas públicas*. Recuperado en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1100>: Universidad Pontificia Católica Lima.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región jacobina*. Barcelona - España: Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Chiavenato, I. (2009). *El comportamiento orgnizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Estudios superiores de Monterrey.

- Coca, K. t. (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red N° 4 de Ventanilla -Callao*. Lima, Perú.
- Coello, A. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicio a Conecel*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Davis, K, & Newstrom, J.W. (1993). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Española, R. A. (2006). *Diccionario esencial de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Europea, c. (2000). *El método COPSQ de evaluación de riesgos psicosociales*. Europa: Recuperado de <https://www.insst.es/documnets/94886/327446/ntp703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087>.
- Fuentes, J. C. (2004). *Mobbing, acoso laboral. Psico terrorismo en el trabajo*. España: Editorial Aran.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional, comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford: Ed. University Press Mexico.
- González Ramírez, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Quetzaltenango Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- González Santa Cruz, F. (2011). *Satisfacción laboral y Compromiso organizativo: estudio aplicado al sector Hotelero en la provincia de Córdova*. Córdova.
- González, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios*. Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social.
- Hernández, A., Ortega, R. & Reidl, L. (2012). *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. En-claves del pensamiento*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n11/v6n11a7.pdf>.

- Juárez, C. (2019). *Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z*. México: El Manual Moderno. Recuperado en : <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/131265>.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: Mc Graw - hill.
- Leka, Stavroula, Griffiths, Amanda y Cox Tom. (2004). *Estrategias sistemáticas de solución de problemas*. Reino Unido: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.
- López, D. (2001). *Estrés: Epidemia del siglo XXI: Cómo entenderlo, entenderse y vencerlo*. 2da. Ed. Argentina: Editorial Distribuidora Lumen.
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A.
- Medina S., Preciado M. y Pando M. (2007). *Revista de salud pública y nutrición. Manual del estrés organizacional*. Guadalajara - Mexico.
- Navarro Rodríguez, L. (2015). *La satisfacción y su relación con el estrés laboral*. España. Recuperado en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>: Universidad de la Laguna.
- Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Cuba: Recuperado en <https://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=287>.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SI - SPP) Manual*. Lima - Perú: Editora y Comercializadora Cartolán EIRL.
- Pasca & Wagner. (2012). *Occupational Stress, Mental Health and Satisfaction in the Canadian Multicultural Workplace*. *social Indicators Research*. Recuperado en <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9907-5>.
- Peiró, J. (1992). *Control del estrés laboral (1a ed.)*. España: Editorial UDEMA S.A.

- Ramírez, M. (2020). *Seguridad laboral y salud ocupacional. Santiago de los caballeros*. Ediciones Universidad Abierta para Adultos. Recuperado en: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/175898>.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional. (10° Ed.)*. México: PrenticeHall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Ed. Prentice Hall.
- Ruiz Segura, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chillán.
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Córdoba, España.
- Sauter, S.Murphy, L., hurre J. (1990). *Prevención del desorden psicológico relacionada con el trabajo: una estrategia nacional propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), psicología estadounidense*.
- Sotomayor, G. (2013). *Relación del clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores*. Moquegua, Perú.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. Perú. Recuperado en <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>: Universidad Católica del Perú.
- Ventura, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes - directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. San Miguel, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza: Ed. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado en <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/113362>.

## **ANEXOS**

## ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** 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.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	Dimensiones	Marco Metodológico
Problema General ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, 2022?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.	Existe relación indirecta y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022	<b>V1</b> Estrés Laboral	- Cansancio Emocional - Despersonalización - Realización personal	<b>Tipo de investigación</b> No experimental  <b>Diseño de investigación</b> personal  Descriptiva correlacional
Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022? ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022? ¿De qué manera se relaciona la dimensión cansancio emocional con la satisfacción	Objetivos Específicos Identificar el nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022. Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la	Hipótesis Específicas El nivel de Estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022 es medio. El nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022, es medianamente satisfecho. Existe relación directa y significativa entre la dimensión	<b>V2</b> Satisfacción Laboral	-Condiciones de trabajo -Remuneraciones y beneficios laborales. -Supervisión -Relaciones humanas -Promoción y desarrollo -Comunicación -Puesto de trabajo	<b>Población</b> Docentes del nivel primario y secundario de la institución educativa Simón Bolívar <b>Muestra</b> Los 68 docentes de la IE Simón Bolívar <b>Técnicas de Recolección de datos</b> V1: Encuesta V2: Encuesta <b>Instrumento</b>

---

<p>laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022? ¿De qué manera se relaciona la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022? ¿De qué manera se relaciona la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022?</p>	<p>satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.</p>	<p>cansancio emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022. Existe relación directa y significativa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022. Existe relación directa y significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.</p>	<p>V1: Cuestionario de Bournout de Maslach para docentes  V2: Escala de Satisfacción laboral SL-ARG</p>
---	--	---	---

---