

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
NACIONAL DE TRUJILLO

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

AUTORA:

LUCIANA CAROLINA HUAMANCHUMO ALFARO

ASESORA:

DRA. LIDIA MERCEDES SILVA RAMOS

TRUJILLO - 2016

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, dejo a vuestra consideración la evaluación de la presente tesis, denominada “**Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo – 2016**”. Esta investigación se ha desarrollado para obtener el Título de Licenciada en Psicología y tiene como objetivo principal demostrar la correlación existente entre el estrés y la satisfacción laboral que presentan los docentes de una institución educativa pública de nuestra ciudad. Cabe destacar que para la realización de este trabajo, se han respetado los requisitos establecidos.

En cuanto al contenido de este informe, el primer capítulo corresponde al Marco Metodológico y comprende la delimitación y formulación del problema, la justificación del estudio y sus limitaciones; así como los objetivos, hipótesis, variables, indicadores, el tipo de estudio y diseño de investigación. Por otro lado, se especifica la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis estadístico. El segundo capítulo comprende el Marco Referencial Teórico e incluye una recopilación de antecedentes, a nivel nacional e internacional; y la teoría concerniente a Presión laboral y Satisfacción laboral, la que servirá como base para el análisis de resultados. En el tercer capítulo, se presentan las tablas con los Resultados obtenidos de la investigación. El cuarto capítulo contiene el Análisis de Resultados que incluye una explicación sustentada, teórica y objetivamente. El quinto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, sintetiza los puntos más importantes de toda la investigación; y en este se propone consejos tanto teóricos, prácticos como metodológicos que servirán para investigaciones futuras. Por último, se consignarán las Referencias Bibliográficas de las fuentes que se utilizaron en la investigación; así como los Anexos, que comprenden el manual y los protocolos de las pruebas psicológicas aplicadas.

LA AUTORA

DEDICATORIA

A mi madre, Elena Alfaro García, por su apoyo incondicional y por enseñarme a no desfallecer ni rendirme; por sus sabios consejos y por impulsarme cada día a alcanzar mis metas. Todos mis logros serán gracias a ella.

A mi abuelita, por su protección y ayuda desde el cielo para la realización de mis metas.

A mis familiares y amigos, por su aliento constante para alcanzar mis objetivos.

A mi asesora, la Dra. Lidia Mercedes Silva Ramos, por resolver mis dudas e incentivarme a la investigación y por su valiosa contribución a mi desarrollo académico como futura Psicóloga Organizacional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque me brindó salud y fuerzas, pues sin Él no hubiera sido posible llegar hasta aquí y lograr que mi esfuerzo y desempeño valgan la pena para llegar a ser psicóloga.

A mi madre, familiares y amigos, por alentarme constantemente a esforzarme para conseguir mis objetivos y culminar con éxito mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Presentación.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv,v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO.....	1
1. El problema.....	1
1.1. Delimitación del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Justificación del estudio.....	4
1.4. Limitaciones.....	4
2. Objetivos.....	4
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
3. Hipótesis.....	5
3.1. Hipótesis general.....	5
3.2. Hipótesis específicas.....	5
4. Variables e indicadores.....	6
5. Diseño de ejecución.....	6
5.1. Tipo de investigación.....	6
5.2. Diseño de investigación.....	6
6. Población y muestra.....	7
6.1. Población.....	7
6.2. Muestra.....	7
7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	8
8. Procedimiento.....	14
9. Análisis estadístico.....	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
1. Antecedentes.....	16
2. Marco teórico.....	18
3. Marco conceptual.....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	55

RESUMEN

La presente investigación considera un problema actual que aqueja a los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, el que me ha permitido denominar esta investigación como “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo - 2016”. El estudio es de nivel aplicativo, tipo correlacional, método descriptivo de corte transversal .La población estuvo conformada por 80 docentes, cuya muestra representativa fue de 64 docentes, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron La Escala de Estresores Laborales y la Escala de Satisfacción Laboral, aplicados previa información a los sujetos de la investigación, quienes dieron su consentimiento. La prueba de correlación (Spearman) aplicada a las dos variables antes mencionadas arroja como resultado una relación negativa de grado débil y significativa ($p < 0.05$), con lo que se llegó a determinar que la importancia del estudio radica en la identificación de correlaciones altamente significativas de las variables de Satisfacción Laboral y la incidencia en el desempeño profesional. De los resultados obtenidos, también se logró determinar la relación existente entre el Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral de una institución educativa nacional de Trujillo. Gracias al uso del análisis estadístico se logró determinar el nivel de estrés laboral (elevado) de todas y cada una de las dimensiones estudiadas. Por último, se proponen las recomendaciones del caso, las cuales están enfocadas en la reducción del nivel de estrés laboral entre los profesores de dicha institución educativa, para que de esta manera repercuta favorablemente en la satisfacción laboral de los mismos.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work reveals a current problem that affects teachers of a national education institute in Trujillo, for that reason this research is called “Work stress and job satisfaction among teachers from a national education institute in Trujillo-2016”

This investigation has an application level of quantitative type and a descriptive method of cross section. The population consisted of 80 teachers; whose representative sample was 60 teachers, the technique was the survey and the instruments used were Stressors Scale Labor and Job Satisfaction Scale applied prior informed consent.

The correlation test (Spearman) applied to the two variables above mentioned had as result a negative relationship of weak and significant degree ($p < 0.05$), which came to determine that the importance of the study lies in identifying correlations highly significant of the variables: job satisfaction and impact on professional performance.

As a conclusion of the research, it was possible to determinate the relationship between work stress and job satisfaction among teachers from a national education institute in Trujillo. Using statistical analysis was possible to determine the level of work stress (high) of each and every one of the dimensions studied.

Finally, the study of this investigation proposed recommendations which are focused on reducing the level of work stress among teachers in the school, impacting in this way in their job satisfaction.

KEY WORDS: work stress, job satisfaction.

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1. EL PROBLEMA

1.1. Delimitación del problema

En la actualidad, el estrés laboral que sufren los docentes en las instituciones educativas se debe a una serie de carencias de la propia organización del trabajo, las cuales podemos identificar como riesgos psicosociales. Estas se pueden identificar a través de diversas dimensiones, entre las que podemos destacar, en primer lugar, el exceso de exigencias psicológicas, lo cual se manifiesta cuando se debe trabajar rápido o de forma irregular; cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callar la propia opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida. Asimismo, tenemos la influencia y la falta de desarrollo que se da cuando no se pueden realizar las tareas encomendadas con autonomía porque el trabajo no permite aplicar las distintas habilidades y conocimientos del trabajador o carece de sentido para él. También cuando no se logra adaptar el horario a las necesidades familiares o no se puede decidir en qué momento se puede tomar un descanso; además, se puede considerar la falta de apoyo y de calidad de liderazgo. (Bernardo Moreno, J y Garrosa Hernández, E; 2013) .Esto se puede percibir cuando se trabaja de manera aislada, sin apoyo de los superiores ni de los compañeros, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada. Estas circunstancias desencadenan en problemas de tipo emocional, cognitivo y conductual, y pueden ser precursoras de ciertas enfermedades según la intensidad, frecuencia y duración. Para el caso específico de esta investigación, se plantea la premisa de que los riesgos psicosociales afectan a los docentes básicamente por la excesiva cantidad de alumnos, ajuste de tiempo, los conflictos entre docentes, la mala organización del trabajo, la falta de comunicación con los jefes, entre otros factores (Bernardo Moreno, J y Garrosa Hernández ,E ;2013)

Cabe recalcar que aparte de los riesgos psicosociales, existen condiciones indirectas que afectan a los docentes y a su salud, como los bajos ingresos que se traducen en inadecuadas condiciones de vida (alimentación deficiente, vivienda inadecuada, malos servicios y falta de recreación), lo que genera que el docente sea más susceptible a las enfermedades o accidentes. Por otro lado,

hay otras condiciones directas (ritmo de trabajo acelerado, alargamiento de la jornada) que pueden deteriorar la salud de los profesores.

Por lo expuesto, a pesar de que es innegable la importancia del docente en el entorno educativo y de que está comprometido con la formación y desarrollo de las capacidades de los estudiantes, es continuamente influenciado por factores que desencadenan respuestas de estrés que interfieren con sus actividades diarias. Esto ocasiona en ellos inseguridad para afrontar su realidad o mantenerla bajo control. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según la OMS (1986). "El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias o presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y características personales, y que ponen a prueba su resistencia para afrontar las situaciones" Así pues, todos los fenómenos que ocurren en el entorno laboral, como por ejemplo, las limitaciones de tiempo para completar todas las tareas encomendadas y aulas con recargado número de alumnos son factores que influirán en su bienestar psicológico y a la vez en su relación con sus estudiantes. Así mismo, la (OMS, 1986), expresa que la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma de definir el trabajo y el modo como se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". En Matud, M. P., García, M. y Matud, M. J. (2002), respecto al estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con este, que son: características del puesto, volumen y ritmo del trabajo, horario de trabajo, participación y control, perspectivas profesionales, estatus y salario; papel en la entidad; relaciones interpersonales, cultura institucional; relación entre la vida familiar y la vida laboral. Por otra parte, al hecho de que los docentes anhelan lograr ciertas metas, se suman la falta de gratificaciones, lo que les genera desmotivación para trabajar y riesgos a su salud, que a la larga afectan su bienestar laboral y social. El estrés laboral se presenta en muchos profesionales

que tienen contacto directo y constante con otras personas, según esta misma fuente. Por otro lado, un estudio publicado por Moya Albiol, Serrano (2005) prueba que la profesión docente está profundamente afectada por los cambios científico-tecnológicos, económicos, sociales y culturales de la sociedad; asimismo, se encontró que los docentes tenían durante la jornada laboral mayor percepción de estrés que en los días de descanso. Conociendo el significado de la labor de los profesores y las condiciones laborales constantemente modificadas por factores exógenos en las instituciones educativas es indudable, que estas transformaciones estén generando situaciones adversas que podrían estar incidiendo en el comportamiento de los docentes. Justamente, como lo entiende Palma (1999), la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Las personas se encuentran en un ambiente donde influye la participación de otras personas y pueden sentirse satisfechos laboralmente; pero también existe la probabilidad de que estén insatisfechos, ya sea porque la tarea no les resulta significativa para la labor que realizan, las condiciones de trabajo no son las adecuadas, no existe el reconocimiento personal y/o social que esperan o los beneficios económicos no cubren las necesidades del profesional. Las estadísticas a nivel internacional muestran que el 40% de los profesores alcanzan niveles altos de insatisfacción laboral (Hermosa, 2006).

Por otra parte, una dificultad en la realización de este estudio ha sido la escasez de publicaciones sobre el tema dentro de la literatura científica en el Perú (Ponce et al, 2005) y en especial de publicaciones del Ministerio de Educación del Perú y el Sindicato Único de Trabajadores del Perú (SUTEP), los cuales deben velar por mejorar las condiciones de trabajo de los docentes peruanos. Finalmente, se ha tenido dificultades de horario y disponibilidad.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el estrés laboral y el grado de satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, 2016?

1.3. Justificación del estudio

El trabajo se justifica por las siguientes razones:

- Esta investigación es conveniente porque no existen estudios o investigaciones que relacionen las variables estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo.
- A nivel teórico, esta investigación proporcionará nuevos conocimientos sobre la relación entre las variables estudiadas.
- A nivel social, el estudio se justifica dado que los profesores que se benefician con los programas se sentirán más satisfechos con la labor que realizan, lo cual favorecerá a los estudiantes y a su trabajo en sí.
- A nivel práctico, a partir de los resultados se generaran recomendaciones y sugerencias a los directivos de la Institución para que los docentes tengan algún tipo de apoyo psicológico.
- Los resultados de la investigación servirán como estímulo o antecedente para futuros trabajos que intenten profundizar el tema investigado.

1.4. Limitaciones

Esta investigación tiene las siguientes limitaciones:

- Los resultados de la investigación solo pueden ser generalizados para la población estudiada y sirven como referencia para poblaciones con características similares.
- El estudio de la presente investigación se realizó solamente considerando los supuestos teóricos de la Teoría Bifactorial de Herzberg, con la variable Satisfacción Laboral y la Teoría o Modelo de Selye, con la variable Estrés laboral.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés laboral y el grado de satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, 2016.

2.2. Objetivos específicos:

- Identificar los niveles de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo.

- Establecer la relación entre los niveles de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral (niveles de las dimensiones del factor intrínseco) en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo.
- Establecer la relación entre los niveles de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral (niveles de las dimensiones del factor extrínseco) en los docentes de una Institución educativa nacional de Trujillo.

3. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General:

Hg: Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, 2016.

3.2. Hipótesis Específicas:

H1: Existe relación entre los niveles de los factores de estrés laboral y los niveles de sus dimensiones del factor intrínseco de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, 2016.

H2: Existe relación entre los niveles de los factores de estrés laboral y los niveles de sus dimensiones de factor extrínseco de la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, 2016.

4. VARIABLES E INDICADORES

4.1. Variable de estudio 1:

Estrés laboral - Escala de Estresores Laborales
(Mithely –Troht & Jenna G. Andersen, 2001)

4.2. Variable de estudio 2:

Satisfacción laboral - Instrumento de Satisfacción Laboral (Materan, 2007)

4.3. Indicadores:

- Factores “Intrínsecos o motivacionales”
- Factores” Extrínsecos o higiénicos”

5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

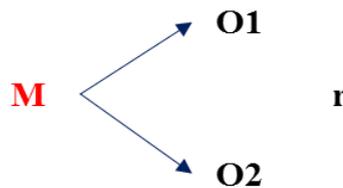
5.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo sustantiva, ya que “combina las características de la investigación pura y aplicada; es decir, se asume una perspectiva teórica para describir y explicar un problema y al mismo tiempo los resultados del estudio pueden ser de utilidad para la población sobre la que se realiza la investigación” (Sánchez y Reyes, 2006: 134).

5.2. Diseño de investigación

La investigación se realizó mediante un diseño Descriptivo-Correlacional, que permite describir la realidad en estudio y determinar en qué medida están relacionadas las variables. “Los estudios correlacionales miden dos o más variables que se pretenden ver, si están relacionadas en los mismos sujetos, luego se analiza la correlación” (Sánchez y Reyes, 2006: 137).

El diagrama de este tipo de estudio es el siguiente:



M = Muestra de docentes del Colegio Nacional

O₁ = Medición del Estrés Laboral

O₂ = Medición de la Satisfacción Laboral

r = Relación del Estrés laboral y Satisfacción Laboral

El presente diseño de investigación determinará el grado de la relación existente entre dos o más variables. Permite indagar hasta qué punto los cambios de una variable dependen de los cambios de otras. La magnitud de la relación se calcula mediante un coeficiente de correlación.

6. POBLACIÓN Y MUESTRA

6.1. Población

La población estuvo constituida por 80 docentes que laboran en el turno tarde de una institución educativa nacional de Trujillo, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión requeridos por este estudio.

6.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de población

Z = Valor obtenido de la distribución normal estándar asociado al nivel de confianza

P = Proporción de estudiantes que presentan la característica de interés

Q = Proporción de estudiantes que no presentan la característica de interés (**Q = 1 - P**)

E = Error de muestreo

Asumiendo una confianza del 95% ($Z=1.96$), un error de muestreo de 5.5% ($E=0.055$), y una varianza máxima ($PQ=0.25$, con $P=0.5$ y $Q=0.5$), para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población ($N=80$) de los referidos docentes, se obtuvo:

$$n = \frac{80 * (1.96)^2 * 0.25}{(80 - 1) * (0.055)^2 + (1.96)^2 * 0.25}$$
$$n = 64$$

Por tanto, la muestra estuvo conformada por 64 docentes, los mismos que fueron seleccionados aleatoriamente de la referida población en estudio.

6.3. Criterios de inclusión:

- ✓ Docentes de condición laboral contratados
- ✓ Docentes de ambos sexos
- ✓ Docentes de cualquier estado civil
- ✓ Docentes que hayan aceptado voluntariamente después de haberles leído el consentimiento informado

6.4. Criterios de exclusión:

- ✓ Los docentes en condición de contratados (menos de 1 trimestre).
- ✓ Los protocolos que no han sido contestados debidamente de acuerdo a las instrucciones

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

7.1. TÉCNICAS

Se utilizó la técnica de la Evaluación Psicométrica: en donde se aplicó **“La escala de estresores laborales (The Laboral Stress Scale)”** y **“El Cuestionario de Satisfacción Laboral”** de Materan

7.2. INSTRUMENTOS

- Escala de Estresores Laborales
- Escala de Satisfacción Laboral

7.2.1. Escala de Estresores Laborales

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Estresores Laborales : The Laboral Stress Scale

Autores: Mithely – Troht & Jenna G. Andersen EEUU

Año: 2001

Tiempo de duración: Individual o grupal

Traducción y Adaptación: ACP 2009

Áreas de medición: Mide 9 factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal:

Factor I: Relación con los jefes, Factor II: Preparación inadecuada, Factor III: Carencia de sostén, Factor IV: Conflicto con otros trabajadores, Factor V: Sobrecargo de trabajo, Factor VI: Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII: Vulnerabilidad, Factor VIII: Satisfacción, Factor IX: Autoestima

PRESENTACIÓN

La definición del concepto de estrés es compleja y ha sido ampliamente debatida por expertos en el tema. Este término ha sido utilizado de distintas formas, es decir, como: una condición ambiental, una respuesta a una condición ambiental, una forma de relación entre las demandas ambientales y la capacidad individual para hacer frente a estas demandas.

Sujetos y Métodos

Metodología de adaptación de la escala siguió el siguiente procedimiento:

Traducción

La escala original fue traducida al castellano, independientemente, por psicólogos organizacionales, y asistentes sociales, que trabajaban en empresas de servicios. Estos profesionales son de origen peruano y hablan el inglés con fluidez. A cada uno de los traductores se les dio una breve explicación de las características y utilidad de la escala; y se les explicó que la traducción debía ser semántica y no literal.

Su forma de aplicación es individual o colectiva, con una duración aproximada de 10 minutos. Tiene por finalidad valorar los estresores laborales (factores causales de estrés) en personal de instituciones de servicios y fue diseñada por Gray- Toft y Col; además, está integrada por 48 estresores (situaciones potenciales de estrés) identificados a partir de la literatura y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados. Esta prueba fue elaborada para medir 9 factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal, como relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad, satisfacción y autoestima. La puntuación de las posibles categorías de respuesta de cada uno de los ítems son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la escala va desde 0 (ausencia de estresores) a 144 (altos niveles de estresores).

7.2.2. Validez

La adaptación peruana determinó la validez de constructo convergente con el cuestionario de salud SF-36, cuyos índices de correlación son para la escala total 0,34 y para sus dimensiones, los índices de correlación oscilan de 0,21 a 0,31.

7.2.3. Confiabilidad

Determinaron la confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, encontrándose valores de 0,92 para la escala total y para sus factores, valores que oscilan entre 0,49 a 0,79

7.2.4. Criterios de interpretación

Ausencia de Estrés: 1 a 25

Nivel Mínimo de Estrés: 26 a 43

Estrés Manejable: 44 a 57

Elevado Nivel de Estrés: 58 a 74

Nivel alto de Estrés: 75 a 85

Muy alto Nivel de Estrés: 86 a 100

Niveles de Estrés laboral:

1. Relación con los jefes: Es el vínculo que se establece entre el jefe y el subordinado
2. Preparación inadecuada: Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades emocionales de los clientes o no poseer una respuesta satisfactoria para los cuestionamientos de los usuarios.
3. Carencia de sostén: Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros del equipo los sentimientos negativos hacia los clientes.
4. Conflicto con otros trabajadores: Dificultades para trabajar con un compañero en particular del mismo equipo.

5. Sobrecargo de Trabajo: Carencia de tiempo para completar todas las tareas
6. Incertidumbre respecto al tratamiento: Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.
7. Vulnerabilidad: La capacidad disminuida para hacer frente a los problemas que afectan en su grupo de trabajo
8. Satisfacción: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo basado en creencias y valores que desarrolla en su grupo laboral.
9. Autoestima: Aprecio o consideración de sí mismo dentro de su ámbito laboral.

Cabe destacar que la escala de estresores laborales en personal de servicios y atención al cliente es un instrumento útil para medir los posibles factores causales de estrés (estresores) en este colectivo. La escala total muestra una alta consistencia interna y validez de constructo, al igual que la original americana, en cambio la fiabilidad es moderada.

7.2.5. Escala de satisfacción laboral

FICHA TÉCNICA

Nombre: “Cuestionario de Satisfacción Laboral”

Autor: Materan

Año: 2007

Tiempo de Duración: 10’

Tipo de aplicación: Individual o grupal

Presentación:

Para la Satisfacción Laboral un puesto sirve para realizar o facilitar el otorgamiento de los valores y los objetivos de las personas, pero cuando el puesto entorpece sin logro, se presenta la insatisfacción (Gordón, 1997). En

este sentido señala que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, lo que desarrolla un comportamiento y una disposición psicológica favorable (Schultz, 1991)

El Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materan (2007), tiene un índice de confiabilidad de 0.92 y está diseñado para determinar tanto la variable satisfacción laboral como sus dimensiones, factores motivacionales, factores higiénicos y sus indicadores; reconocimiento del logro, responsabilidad acrecentada, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante, éxito, relación interpersonal, relación con la supervisión, políticas internas, condiciones físicas y compensación salarial. Está constituido por dos partes: factores motivacionales o intrínsecos con el propósito de determinar el grado de satisfacción que existe en el personal; esta parte consta de 12 reactivos. Luego, están los factores higiénicos o extrínsecos, los cuales serán utilizados a razón de que estos representan los elementos que impiden la insatisfacción contemplada por 14 ítems, para un total de 26 reactivos; en general, dirigidos a medir la satisfacción laboral en su totalidad o lo que es lo mismo, en sus dos dimensiones ofreciendo ambas partes. Con opción de respuesta que va desde un continuo, de muy bajo a muy alto, donde la opción muy bajo corresponde a un puntaje de (1) uno la alternativa bajo se identificaron la nomenclatura (2) la posibilidad regular a un puntaje de (3) tres la elección alto corresponde a un puntaje de (4) cuatro y la opción muy alto con un puntaje de (5) cinco.

7.2.5.1. Validez

En cuanto a la validez, la versión inicial del instrumento estuvo conformada por reactivos diseñados en idéntica forma la versión final. Materan (2007) sometió el instrumento a la consideración de siete jueces expertos, quienes evaluaron cada ítem para realizar la modificación mediante el uso de un formato de validación. Con este proceso, se modificó el instrumento inicial, quedando establecida la validez de contenido por el criterio de los expertos quienes recomendaron las sugerencias que consideraron pertinentes para garantizar que el instrumento midiera los aspectos de interés para el estudio.

7.2.5.2. Confiabilidad

Luego de este proceso, Materan (2007) estimó la confiabilidad del instrumento aplicando un Test-Retest. Lo que indicó que la estabilidad de las respuestas en el tiempo o coeficiente obtenido fue de 0.92; esto significa que la confiabilidad de las respuestas es muy alta.

7.2.5.3. Teorías sobre Satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg (1959), formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas, estos son:

- **Factores motivacionales o intrínsecos:** Son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña, por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal
- **Factores higiénicos o extrínsecos:** Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabajan; implica las relaciones interpersonales, relaciones con la supervisión, políticas de la administración, y de la organización, las condiciones físicas en el trabajo, salarios y seguridad, esto, corresponde a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados.

7.2.5.4. Baremo general para interpretar

Alto: 95 -130

Mediano: 61-94

Bajo: 26-60

8. Procedimiento

Para medir el estrés laboral de los docentes, se realizó la aplicación de la “Escala de Estresores Laborales” de Mithely-Troht & Jenna G. Andersen y para medir la satisfacción laboral de los docentes se

ejecutó el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” de Materan. Para esto, se informó a los docentes de la institución educativa nacional que la investigación tenía fines académicos y que se iba guardar total confidencialidad sobre las respuestas brindadas en forma personal, pues se buscó generar el mayor grado de sinceridad y veracidad en las respuestas.

El procedimiento fue el siguiente:

- a) Se realizó una visita previa a los docentes de la institución educativa nacional indicando los fines y objetivos de la investigación y su carácter netamente académico. Se garantizó la confidencialidad de la información que se recolectaría a través del cuestionario.
- b) Se les preguntó a los docentes en qué turno preferían la ejecución del cuestionario y según esto, se buscó el tiempo necesario para responder a las preguntas en un lugar adecuado dentro de la institución.
- c) El llenado del cuestionario tuvo que efectuarse en 35 minutos, debido a la poca disponibilidad de tiempo de los docentes, luego fue recogido personalmente para la custodia correspondiente.

9. Análisis Estadístico

En la presente investigación, se aplicaron la Escala de Estresores Laborales y de Satisfacción Laboral, en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. Luego de la aplicación de ambos instrumentos, se procedió a la depuración de las pruebas incompletas. Enseguida se elaboró la base de datos en una hoja de cálculo Excel, procediendo luego a evaluar la confiabilidad, por consistencia interna, de ambos instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Asimismo, se evaluó la validez de constructo de los instrumentos mediante el coeficiente de correlación ítem-test corregido. Una vez corroborada la confiabilidad y la validez de ambas escalas, se elaboraron las normas en percentiles para realizar el análisis

descriptivo de las variables, lo que permitió identificar el nivel de estresores laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar, se evaluó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los docentes en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson o de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones. Debido al no cumplimiento de la normalidad de la Satisfacción laboral y de sus dimensiones, se aplicó la prueba de correlación de Spearman.

En lo referente al procesamiento de los datos, este fue realizado de manera automatizada usando como soporte el Paquete Estadístico Aplicado a las Ciencias Sociales, SPSS, versión 22.0.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron presentados en tablas de simple y doble entrada elaboradas según el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes internacionales

Anaya y López (2015) realizaron una investigación sobre “Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria” con una muestra de 2943 profesores (49% mujeres) (51% hombres) de centros públicos distribuidos por toda la geografía nacional de Murcia, España, y utilizó una versión on-line de la Escala de Satisfacción Laboral- Versión para Profesores (ESL-VP). Los resultados indican que el profesorado presenta una satisfacción laboral global media, pero con fuertes discrepancias a nivel de dimensión y de faceta, además las medidas externas a la (ESL-VP) utilizadas en el estudio aportan datos adicionales sobre el gusto con el trabajo actual, el gusto con la vida en el centro de trabajo, el deseo de cambio laboral y el deseo de jubilación anticipada que ofrece resultados en función del género y de la antigüedad profesional de los profesores.

Hermosa (2006) realizó el estudio titulado: “Satisfacción laboral y síndrome de “Burnout” en profesores de educación primaria y secundaria, de tipo correlacional, indagó sobre la relación entre satisfacción laboral y síndrome de “quemarse por el trabajo” o burnout en una muestra de 29 profesores de la ciudad de Ibagué, Colombia, en una población de 13 hombres y 16 mujeres. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral Docente (2001). Asimismo, se concluyó que el índice de Satisfacción laboral reportado es alto; sin embargo, implementaría estrategias claras de intervención, orientadas a un mejoramiento de la calidad de vida de los profesionales de la educación en dicho país.

1.2. Antecedentes nacionales

Taipe (2014) investigó en Lima, El nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. El estudio fue de nivel aplicativo, ya que partió de la realidad para transformarlo a tipo cuantitativo. La población estuvo formada por 147 profesionales de enfermería. Para obtener la muestra, se aplicó la técnica del muestreo probabilístico, considerado un 95% de confianza. Para la recolección de datos, se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para estrés laboral y la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (1999) para satisfacción laboral.

León (2011) investigó en el Callao, Los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao,

y para su realización tuvo que segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. La muestra estuvo conformada por 76 docentes. El diseño fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico. Se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma Carrillo (1999) para medir la variable satisfacción laboral e indicadores. El instrumento empleado tiene una escala de 36 ítems y se aplicó a 20 instituciones educativas inclusivas. Los resultados indicaron frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico, la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

Castro (2008) investigó en Lima, Los factores que desencadenan el Estrés Laboral en los docentes de instituciones educativas públicas. La metodología empleada consiste en un enfoque descriptivo de investigación y un estudio de tipo exploratorio, ya que a diferencia de otros países, no se han realizado estudios amplios y profundos sobre el tema del estrés laboral en particular. La muestra estuvo conformada por cinco docentes pertenecientes a instituciones educativas públicas de Lima, situadas en los distritos de Villa El Salvador, Los Olivos, Carmen de la Legua, Vitarte y Ventanilla. Se aplicó a los docentes una guía de entrevista semiestructurada, utilizando la técnica de los incidentes críticos. Se concluye que los factores desencadenantes del estrés laboral en el docente son las relaciones con alumnos, con padres y con colegas o compañeros de trabajo. Como recomendaciones, podemos señalar que los docentes deben procurar mantenerse en buena salud, tanto física como mental, adoptando estrategias para la solución de conflictos. Es necesario que las instituciones educativas cuenten con personal especializado: psicólogos, trabajadores sociales, consejeros familiares que puedan ocuparse de asuntos relacionados con problemas de conducta y rendimiento. Se sugiere manejar un liderazgo más participativo y democrático.

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporciona un conjunto de ideas, conceptos básicos, complementarios y específicos que fueron extraídos de diversas fuentes y desarrollados por especialistas de la Psicología. Estos conocimientos darán una visión más clara acerca del tema para proporcionar a

la presente investigación un asidero teórico que respalde cada uno de los procedimientos empleados en el capítulo siguiente, correspondiente a los resultados y posteriormente en el que corresponde a la discusión.

2.1. Estrés laboral

La definición del término “estrés” ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956), citado por Ardon, (2008), quien expresó que el estrés es la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
- Como estímulo, el estrés ha sido estudiado como la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo, ya sea por grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos, etc.); pequeños contratiempos (laborales, relaciones sociales, etc.) o estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como los ruidos).
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que de las características objetivas de dicha situación. Para Selye (1956), el estrés es un estado del cuerpo producido por diversos agentes nocivos, y que se manifiestan por un síndrome de cambios.

2.2. Salud Laboral

En los últimos años, se ha producido un esfuerzo considerable por crear una cultura de seguridad en las empresas y más específicamente una psicología de la seguridad laboral. La idea subyacente es que la seguridad real en las empresas es específicamente una psicología de la seguridad laboral; es decir que este concepto vaya más allá de un conjunto de procedimientos y prácticas estandarizados y que sea el resultado de una forma de pensar y actuar generalizada. La cultura de la salud laboral propone no sólo la supresión de

daños materiales y personales, sino el mismo desarrollo físico, social y mental de los trabajadores (Hártel y Ashkanasy, 2011)

El objetivo en la gestión de la salud laboral es conseguir un estado funcional de salud que permita la participación plena del colaborador en la productividad de la empresa. Sin embargo, no necesariamente se pretende que el trabajador no se enferme, sino que esté trabajando en buenas condiciones físicas y mentales (Zwetsloot y Leka, 2010)

2.3. Teorías relacionadas al estrés

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud; sin embargo, este se presenta como un conjunto de experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

A. Teoría psicológica

Matuska (2004) y Christiansen (2010) han centrado sus estudios en los aspectos estructurales y experienciales que promueven el balance de vida y han elaborado una propuesta de modelo teórico denominado “balance de vida”, basada en la investigación interdisciplinaria sobre los atributos fisiológicos y psicológicos considerados importantes para el bienestar. El balance se conceptualiza en función de cómo las configuraciones de las actividades cotidianas satisfacen las necesidades humanas esenciales.

El estrés es un problema que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo, el hecho de que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés hace que merezca especial atención este ámbito.

B. Teoría social

Un estudio de Llorens (2009) (citado por Solanova, 2013) se basó en teorías robustas e interaccionistas persona – ambiente, desarrollando un modelo teórico y una metodología validada de evaluación de riesgos psicosociales RED (Recursos-Experiencias-Demandas), considerada como una estrategia

de aplicación práctica para los profesionales de la salud ocupacional y prevención de riesgos en momentos de crisis. El modelo RED explica el estrés como un proceso de interacción entre las demandas del trabajo y los recursos laborales de que dispone la persona para responder a tales demandas. Además, incorpora como principal novedad la consideración de variables no-laborales (personales) que pueden estar influyendo en todo este proceso, así como la asunción de espirales de deterioro y de motivación de la salud ocupacional

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo y lo experimentan también los animales. Nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos más utilizados para combatir estos peligros.

2.4. Consecuencias del estrés

Hay que señalar que el estrés puede generar graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización y que es importante considerar estos efectos, ya que puede ocasionar hasta la muerte del afectado y para la organización, una reducción de la productividad.

Selye (1978), citado en Lucas (2014), establece una clasificación de los síntomas del estrés, estableciendo 3 categorías:

2.4.1. Efectos psicológicos

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos; Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

2.4.2. Efectos psicosociales

Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.

2.4.3. Efectos laborales

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

2.5. Fases del estrés a nivel fisiológico

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse o ajustarse.

El Síndrome de Adaptación General de Selye, aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

2.5.1. Fase de alarma.

Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (por ejemplo, intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Esta fase se caracteriza por la llamada “reacción de alarma”, pues ante la situación de estrés el organismo produce de manera inmediata una hiperactivación a nivel fisiológico. Si esto permite superar la situación de estrés (es decir, facilita la puesta en marcha de las conductas específicas adecuadas), entonces se pone fin al SGA. En caso contrario, la situación de estrés mantenida provoca el paso a una segunda fase.

2.5.2. Fase de resistencia.

Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y actitudinales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos y disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicossomático.

2.5.3. Fase de agotamiento.

Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes, se entra en la fase de agotamiento. En esta etapa los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicossociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

2.6. Tipos de estrés

La Asociación Psiquiátrica Americana, a través del DSM – IV (1995), señala dos tipos de estrés: el estrés negativo o distrés y el estrés positivo o eutrés.

2.6.1. El estrés positivo o eutrés:

Produce alivio de la tensión. Es un tipo de presión que induce a la acción donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente consciente y creativa y prepara su cuerpo y su mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo siente placer, alegría, bienestar, equilibrio y experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa y motivada. Este tipo de estrés lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma original. Se enfrenta y resuelve problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción en un trabajo agradable, una reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, entre otras. El Eutrés es un estado importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una

diversidad de beneficios y efectos positivos, tales como, el mejoramiento del nivel de conocimiento, provee la motivación excitante, por ejemplo, crear un trabajo de arte, crear una teoría científica. Es un estrés utilizado como ayuda para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo.

2.6.2. El estrés negativo o distrés:

Es el estrés perjudicial o desagradable. Se caracteriza por el mantenimiento de la tensión; los músculos y órganos envían señales al cerebro de incomodidad y fastidio; hay falta de confianza e inseguridad; un estado creciente de alerta, incomodidad física, tensión mental, pensamientos negativos y desconcentración. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad del individuo, en la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. En la vida cotidiana, encontramos estresores negativos tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros. El estrés del profesor se define como una respuesta de este con efectos negativos tales como irritabilidad, ansiedad y depresión, acompañados de cambios fisiológicos potencialmente patógenos como descargas hormonales e incremento de la tasa cardíaca y se presenta como resultado de las demandas que se le hacen al profesor como tal. Así lo afirman Esteve (1994) y Carozzo (2000) citados por Velásquez & Chunga (2006), en su análisis de la realidad de los maestros peruanos; además, sostienen que el estrés del profesor proviene de la relación con el alumnado, las condiciones de trabajo, las reformas educativas y las falta de reconocimiento social por su labor y señalan como principales fuentes de estrés las siguientes:

- Baja motivación de los estudiantes y del contexto educativo
- Problemas de disciplina en el aula y falta de recursos de solución de conflictos por vías no violentas.

- Malas condiciones de trabajo, como son el excesivo número de alumnos en las aulas y la falta de equipamiento adecuado.
- Presiones temporales y sobrecarga de trabajo
- Continuas reformas o modificaciones administrativas
- Descalificaciones de los padres y del sistema social
- Desprestigio y falta de reconocimiento social
- Escasa promoción del profesorado

En cuanto a las demandas a las que los profesores están sometidos, estas son: la sobrecarga mental y emocional. El trabajo del profesor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas (sobrecarga mental); además, se le exige que mantenga buenas relaciones humanas con los alumnos, padres de familia y los demás profesores; sin embargo, estas relaciones en ciertas ocasiones pueden ser conflictivas (sobrecarga emocional). Las repercusiones de la sobrecarga mental y emocional pueden afectar el bienestar psicológico del profesor convirtiéndose en crónica y muchos investigadores la identifican con el Síndrome de Burnout o “desgaste psíquico”

2.6.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para su propia valoración. Por otro lado, la insatisfacción afecta la eficiencia organizacional y disminuye la productividad y los ingresos económicos de la empresa, por lo cual es de suma importancia que un trabajador se sienta contento en su centro laboral.

Para Herzberg, (1968), citado por, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, (2012), la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene o factores externos. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción; pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo; la que es principalmente el resultado de los factores de motivación o satisfacción en el cargo. La primera teoría de la satisfacción

laboral es la de Frederick Herzberg. La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1957) señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta: La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores; pero producen insatisfacción en el empleo y se relacionan con el contexto de este, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo: Ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. También se pueden detallar de la siguiente manera:

- **Factores intrínsecos o motivadores.** Incluye la relación empleado y trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad
- **Factores extrínsecos.** Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

Según Locke (1976, citado en Pérez y Rivera, 2015), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Flores (1992, citado en Pérez y Rivera, 2015) se refiere a la satisfacción laboral como la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es

una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. Según Chiavenato (2007, citado en Hernández, 2012), satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano, a "confianza, tranquilidad de ánimo"; "cumplimiento de un deseo o gusto"; "reparación de un daño"; "respuesta a algo", entre otras. Según Meliá y Peiró (2005, citado en Hernández, 2012), refiere que la satisfacción laboral es una concepción más amplia. Establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este considera realizadas sus aspiraciones, ya sea de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero a este respecto, sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

2.6.4. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

Desde otro punto de vista, la satisfacción laboral refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general. A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas y la de los Eventos Situacionales. (Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz, 2012)

2.6.4.1. Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral, según Herzberg, (1968), citado por, Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y

administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

2.6.4.2. Teoría del ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, sea percibido de manera satisfactoria por el empleador, según Dawes (1994), citado por Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

2.6.4.3. Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales, según Locke (1968), mencionado por Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

2.6.4.4. Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto, según Lawler (1973), citado por Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

2.6.4.5. Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Quarstein, McAfee & Glassman (1992), citado por Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). Por otro lado, Quintanilla (2005, citado en Hernández, 2012), estipula siete tipos de satisfacción que el trabajador puede sentir en la empresa:

2.6.4.5.1. Satisfacción laboral en general: Es el modo como se siente la persona en el trabajo. Los diversos autores consideran que es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeñan, según diversos factores que pueden desencadenar reacciones del trabajador hacia la empresa.

2.6.4.5.2. Satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan: Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de

tareas. Dicha libertad les permitirá hacer innovaciones que les provocarán satisfacción laboral.

2.6.4.5.3. Satisfacción de los trabajadores con relación a su centro de trabajo: Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto por su bienestar personal como para facilitar sus quehaceres. La mayoría de trabajadores prefiere trabajar relativamente cerca de su casa, en un ambiente cómodo, bien iluminado y con buenas relaciones interpersonales.

2.6.4.5.4. Satisfacción de los trabajadores con respecto a la relación existente con sus jefes y compañeros: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. El ser humano por naturaleza es sociable. Por eso, la relación que tenga con sus jefes o sus compañeros influirá en una mayor satisfacción o insatisfacción. En la actualidad, los jefes no deben reducirse a solo dirigir, sino que deben ser verdaderos líderes, capaces de motivar, entender, escuchar y apoyar a los trabajadores para que estos sean más productivos.

2.6.4.5.5. Satisfacción de los trabajadores con respecto a los incentivos y remuneraciones que perciben: Los trabajadores buscan sistemas salariales y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Claro que no todo el mundo busca dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en su área

preferida, o de tener ciertas prestaciones que le den un valor agregado a su salario.

2.6.4.5.6. Satisfacción de los trabajadores con respecto a su edad: A medida que las personas avanzan en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los **Anaya y López (2015)** 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. A partir de los 60 años, la persona experimenta un declive en sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que le origina un cierto grado de insatisfacción.

2.6.4.5.7. Satisfacción de los trabajadores con respecto a su género: El género es un determinante de la satisfacción laboral. Diversas investigaciones demuestran que en algunos casos las más satisfechas son las mujeres y en otros, son los varones. Esto se debe a que dependiendo del trabajo que desempeñen, influirán diversos factores. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitan sentir el gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro.

2.6.5. Fuentes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado, está el

conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humanos de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Sánchez (2011) identifica las fuentes de satisfacción laboral considerando a distintos autores. Estas son:

2.6.5.1. Intrínsecas:

Tienen que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que se requiere, con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto, número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada; retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

2.6.5.2. Sociales:

Derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer, como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de pertenencia a un grupo.

2.6.5.3. Derivadas de la empresa:

Como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño. A primera vista, el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere que las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, prevención de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que

disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento.

Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”. Otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional. La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso.

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la implicancia de la tarea, hay dos conceptos relacionados:

- **Compromiso con la organización.** Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

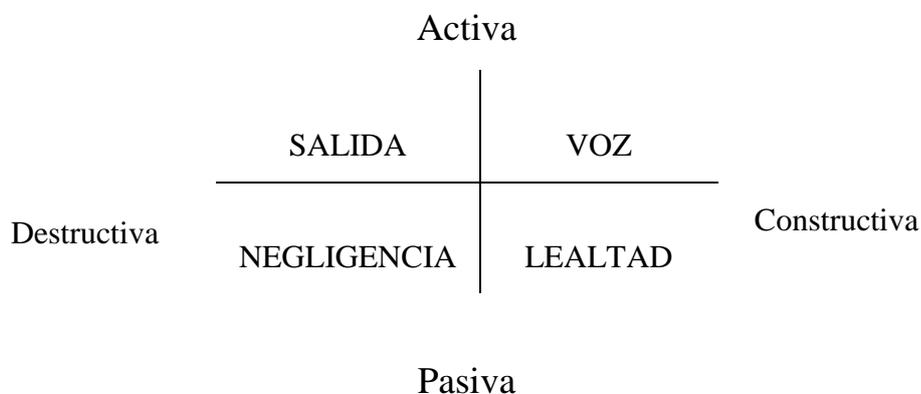
- **Implicancia en el trabajo.** En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas. Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto, pueden ser fuentes de estrés; por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg (1989), citado en Martínez (2004), recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe. Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

En el ámbito organizacional se ha tomado como referencia teórica el aporte de las más importantes teorías de la motivación para explicar el papel de la satisfacción laboral en el desempeño en el trabajo. A continuación algunos aportes importantes acerca de esta variable en el mundo del trabajo. Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004) afirman que “es el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo. Es una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo”. Para Robbins (2004), la satisfacción laboral es: “la actitud general de un individuo hacia su empleo”. Este autor menciona

seis variables que están implicadas en la experiencia de satisfacción del trabajador:

- **Trabajo desafiante:** el trabajo deberá ofrecer variedad, libertad y debe desplegar todas las habilidades aprendidas; de lo contrario, este comenzará a experimentar insatisfacción.
- **Recompensas justas:** Las normas que regulan el salario y los ascensos deben ser claros y justos, en función del mérito y esfuerzo.
- **Condiciones favorables de trabajo:** El entorno laboral deberá ser limpio, seguro y contar con los equipos e implementos necesarios.
- **Compañeros que ayuden:** Con esta variable, se satisface la dimensión social que necesita y establece cada ser humano.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:** No puede existir incompatibilidad entre el tipo de personalidad y la elección laboral o vocacional, y entre esta y el tipo de puesto. De ser así, el individuo comenzará a experimentar diversos grados de frustración.
- **Herencia genética:** Para Robbins (1996), el 30% de la satisfacción de un individuo en su trabajo se debe al elemento genético. Es decir, existe un elemento biológico y ajeno al individuo en el proceso de sentirse bien en un determinado ámbito laboral. Por supuesto, que este elemento, es el más criticado de la propuesta de este autor. Pero él explica cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción a través de la siguiente figura:



- **Salida:** Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.

- **Voz:** Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** Espera pasiva, pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar a favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- **Negligencia:** Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores

2.6.6. Factores que inciden en la satisfacción personal

Existen factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral. Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), citados por Arnedo y Castillo (2009), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. Para Herzberg (1999), citado por Arnedo y Castillo (2009), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción; es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance. Fernández-Ríos (1999), citado por Arnedo y Castillo (2009), considera que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo, compuesta por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Para efectos de esta investigación, se tomarán como referencia los

factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Arnedo B. y Castillo M. (2009), en tanto que incluyen elementos de carácter económico, social y psicológico que a juicio de las investigadoras recogen lo fundamental de la satisfacción laboral. A continuación, se definen los siete factores que mencionan los citados autores:

- **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo.** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo.** Son las interacciones de las personas fruto del contacto frecuente en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores.** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para su crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

2.6.7. Consecuencias Positivas de la satisfacción laboral

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos (Chiavenato, 2005). Además de esta preocupación, existe la posibilidad de que un estudio como este permita generar acciones que reduzcan algunos problemas del personal como el ausentismo y la rotación, entre otros. De igual manera, puede mejorar la productividad, lo que podría garantizar el éxito de la organización, (Chiavenato, 2005). Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones es la productividad que esta pueda conseguir por medio de sus miembros. Por esta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. (Chiavenato, 2005). En lo que respecta al ausentismo, el mismo autor sostiene que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo puede paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000), citado por Arnedo y Castillo (2009), señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”. El sentir que su esfuerzo no está siendo

bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garanticen una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos. También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. Estrés laboral:

Respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nerviosos (Selye, 1982).

3.2. Satisfacción laboral:

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Materan, 2007).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

1. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES

Tabla 1

Nivel de estrés laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Nivel de estrés laboral	N	%
Ausencia	8	12.5
Mínimo	9	14.1
Manejable	9	14.1

Elevado	38	59.3
Total	64	100.0

Los resultados mostrados en la tabla 1 revelan que predomina el nivel elevado de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Nacional de Trujillo donde se realizó la investigación, percibiendo también que el mismo porcentaje (14.1%) presenta un nivel manejable de estrés; en tanto que solo el 12.5% no registra ningún nivel de estrés

Tabla 2

Nivel de Estrés laboral según dimensión en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Dimensión	n	%
Relación con los jefes		
Ausencia	14	21.9
Mínimo	4	6.3
Manejable	13	20.3
Elevado	33	51.5
Total	64	100.0
Preparación inadecuada		
Ausencia	13	20.3
Mínimo	9	14.1
Manejable	-	-
Elevado	42	65.6
Total	64	100.0
Carencia de sostén		

Ausencia	14	21.9
Mínimo	8	12.5
Manejable	15	23.4
Elevado	27	42.2
Total	64	100.0
Conflicto con otros trabajadores		
Ausencia	16	25.0
Mínimo	12	18.8
Manejable	-	-
Elevado	36	56.2
Total	64	100.0
Sobrecargo de trabajo		
Ausencia	16	25.0
Mínimo	6	9.4
Manejable	11	17.2
Elevado	31	48.4
Total	64	100.0

En la tabla 2, se observa que en las dimensiones Relaciones con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores y Sobrecargo de trabajo predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes en la investigación con porcentajes que oscilan entre 42.2% y 65.6%; también se aprecia que entre el 20.3% y el 25% de los referidos docentes no presentan estrés.

Tabla 3

Nivel de Estrés laboral según dimensión en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Dimensión	n	%
Incertidumbre respecto al tratamiento		
Ausencia	7	10.9
Mínimo	19	29.7
Manejable	9	14.1
Elevado	29	45.3
Total	64	100.0
Vulnerabilidad		
Ausencia	16	25.0
Mínimo	12	18.8
Manejable	8	12.5
Elevado	28	43.8
Total	64	100.0

Satisfacción		
Ausencia	14	21.9
Mínimo	23	35.9
Manejable	17	26.6
Elevado	10	15.6
Total	64	100.0
Autoestima		
Ausencia	25	39.1
Mínimo	15	23.4
Manejable	13	20.3
Elevado	11	17.2
Total	64	100.0

En la tabla 3, se observa que en las dimensiones Incertidumbre respecto al tratamiento y Vulnerabilidad, predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes en la investigación con porcentajes de 45.3% y 43.8% respectivamente; también se aprecia que en la dimensión Satisfacción predomina la presencia Mínima de estrés con un 35.9%; así como también en la dimensión Autoestima, el 39.1% no presentas estrés

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Satisfacción laboral		
Bajo	21	32.8
Medio	27	42.2
Alto	16	25.0
Total	64	100.0
Factores extrínsecos		
Bajo	17	26.6
Medio	32	50.0

Alto	15	23.4
Total	64	100.0
Factores intrínsecos		
Bajo	19	29.7
Medio	31	48.4
Alto	14	21.9
Total	64	100.0

En la tabla 4, se observa que predomina el nivel medio de satisfacción laboral en los docentes de la referida Institución educativa, tanto en la satisfacción laboral a nivel general, como en los factores extrínsecos e intrínsecos, con porcentajes que fluctúan entre 42.2 y 50.0%, seguidos por el nivel bajo de satisfacción con porcentajes que oscilan entre 26.6% y 32.8%, y finalmente, el nivel alto con porcentajes que van de 21.9% a 25.0%.

i. Estrés laboral y satisfacción laboral

Tabla 5

Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Estrés Laboral Coeficiente de correlación (r)	Sig.(p)
Satisfacción laboral	-0.447	0.000**
Factores extrínsecos	-0.535	0.000**
Factores intrínsecos	-0.328	0.048*

** p<0.01

*p<.05

En la Tabla 5, se observa que la prueba de correlación de Spearman indica que el estrés laboral correlaciona negativamente en grado medio y muy significativamente ($p < .001$), con la satisfacción laboral a nivel general y con los factores extrínsecos, en tanto que la prueba de correlación de Spearman señala que el estrés laboral se correlaciona negativamente, en grado débil y significativamente, con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo.

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Satisfacción Laboral	
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación (r) Sig.(p)
Relación con los jefes		0.000 **
Preparación inadecuada	-0.180	0.156
Carencia de sostén	-0.293	0.019 *
Conflicto con otros trabajadores	-0.273	0.029 *

Sobrecargo de trabajo	-0.378	0.002 **
Incertidumbre respecto al tratamiento	-0.426	0.000 **
Vulnerabilidad	-0.312	0.012 *
Satisfacción	-0.486	0.000 **
Autoestima	-0.304	0.014 *

** p<0.01 *p<.05 p>.05

En la Tabla 6, se observa que la prueba de correlación indica que las dimensiones del estrés laboral: relación con los jefes, sobrecargo de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento y satisfacción correlacionan negativamente, en grado medio y muy significativamente ($p<.001$), con la satisfacción laboral; Asimismo, la prueba indica que las dimensiones: carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, vulnerabilidad y autoestima correlacionan negativamente, en grado débil y significativamente ($p<.05$), con la satisfacción laboral, mientras no se identifica correlación significativa ($p>.05$), de la dimensión preparación inadecuada con la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo participantes en el estudio.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente estudio correlacional tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y el grado de satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. Si bien es cierto el estrés es la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades según el autor Selye (1956 citado por Ardon, 2008) refiere que es la interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo, además el estrés es un estado del cuerpo producido por diversos agentes nocivos, y que se manifiestan por un síndrome de cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc. Mientras tanto la satisfacción laboral es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente

en él y considera su desempeño importante para su propia valoración, Según Locke (1976 citado en Pérez y Rivera, 2015), refiere que es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. En tal sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológico. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral y de esta manera repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, afectará su bienestar psicológico y a su vida en general.

Uno de los objetivos específicos fue identificar los niveles de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral, en cuanto al estrés laboral a nivel general, se ubica como máximo en un 59.3% ubicándose en un nivel elevado de los docentes, afirmando que la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo que tiene el trabajador está íntimamente asociada a la actitud que tiene este hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal. Por otro lado, en cuanto a sus dimensiones los niveles de estrés laboral se aprecia de la siguiente manera, en la dimensión Relación con los jefes un 51.5%, Preparación inadecuada un 65.6%, Carencia de sostén 42.2% , Conflicto con otros trabajadores 56.2% , Sobrecarga de Trabajo 48.4%, podemos apreciar que en todos predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes en la investigación reflejan que la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y a aspectos vinculados con posibilidades de desarrollo personal, relaciones con otros miembros de la organización y materiales que faciliten su tarea y el desempeño que tiene con los alumnos, van a influir en el grado de estrés que presente el docente. Asimismo, en las otras dimensiones se observa en cuanto a incertidumbre respecto al tratamiento y vulnerabilidad, predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes en la investigación con 45.3% y 43.8%, asimismo también en la dimensión satisfacción en su mayoría se ubica en un mínimo con un 35.9%, y en la dimensión autoestima, el 39.1% en un nivel de ausencia de estrés. En cuanto a satisfacción a nivel general se aprecia como máximo se ubican en un nivel medio

con 42.2% y como minoría el 25.0% ubicándose en un nivel alto, en cuanto a sus factores extrínsecos e intrínsecos, ambos se ubican en un nivel medio.

En cuanto a la relación entre los niveles de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral (niveles de las dimensiones del factor intrínseco) en los docentes de una institución a nivel general se observa que la correlaciona negativamente en grado medio y de manera estadísticamente significativa ($P < 0.001$), con la satisfacción laboral a nivel general y con los factores extrínsecos, en tanto en la correlación señala que el estrés laboral correlaciona negativamente, en grado débil y significativamente con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo. De esto se deduce que la reacción o respuesta del individuo manifestada como cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales elevan la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que son propias del trabajador. De lo cual se puede inferir que, según Selye (1956), el estrés es la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Esto es apoyado por Herzberg (1989), cuando afirma que la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene o factores externos. Si estos factores faltan o son inadecuados, causarán insatisfacción. En cuanto a las dimensiones la prueba de correlación indica que las dimensiones del estrés laboral: relación con los jefes, sobrecargo de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento y satisfacción correlacionan negativamente, en grado medio y muy significativamente ($p < .001$), con la satisfacción laboral; Asimismo, la prueba indica que las dimensiones: carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, vulnerabilidad y autoestima correlacionan negativamente, en grado débil y significativamente ($p < .05$), con la satisfacción laboral, mientras no se identifica correlación significativa ($p > .05$), de la dimensión preparación inadecuada con la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo participantes en el estudio.

Constatando dichos resultados podemos citar la investigación del autor, Taipe (2014) con el título nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, el cual reportó un 55% del nivel de estrés medio y 21% de nivel de estrés bajo. Por lo

que se puede decir que los datos obtenidos en este estudio son similares a nuestra investigación encontrándose con el nivel elevado y media a nivel general, los trabajadores se sienten emocionalmente agotados por el trabajo. En el caso de los docentes del estudio, esta situación no les permite crear una atmósfera relajada. Por otro lado, Gómez (2002) entiende el estrés como una experiencia fundamental del sufrimiento genérico del hombre que le permite conocer la realidad del mundo y la suya propia. Otro punto de coincidencia con el presente trabajo de investigación es que manifiesta que el agotamiento emocional está directamente relacionado con el desgaste físico y psicológico al que está sometido el docente durante su desempeño profesional. Este excesivo estrés relacionado con el trabajo, les puede llevar a padecer tensiones que se definen como el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas, evidenciando que una persona en esta situación no responde a la demanda laboral y, generalmente, está irritable y deprimida. Por otra parte, Taylor (1911) asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa y que a raíz de ello se medía el placer del trabajador. Asimismo, Anaya y López (2015) quienes realizaron una investigación sobre Satisfacción Laboral del profesorado de educación secundaria donde los profesores participantes eran 49% mujeres y 51% varones, concluyeron que la satisfacción laboral se presenta por el gusto con el trabajo actual, el gusto con la vida en el centro de trabajo y el deseo de cambio laboral. Los resultados de esta investigación indicaban que el profesorado presenta una satisfacción laboral global media, pero con fuertes discrepancias a nivel de dimensión y de faceta. Esto se asemeja a los resultados obtenidos en nuestra investigación, ya que podemos notar que el personal docente puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad.

La gran variedad de tareas a la que son sometidos los profesores no les permiten determinar con claridad sus funciones; así también el contexto al que son expuestos no les facilita su labor docente, ni tampoco el trabajo en conjunto porque carece de flexibilidad; es decir que estas condiciones laborales les impiden reconocer sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional). Esto puede causar que el tedio y la falta de realización personal propicien el riesgo de estrés. Por otro

lado, Hermosa (2006) realizó la investigación titulada Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de profesores de Educación Primaria y Secundaria de Ibagué, y mediante este estudio demostró que los docentes indican la existencia de correlaciones significativas pero débiles, es decir, si no se da la debida atención en el manejo, puede generar consecuencias mayores sobre las personas (estrés, insatisfacción), o sobre la institución (ausentismo, conflictividad, disminución de la calidad de trabajo y la productividad, etc.); tal y como Extremera y Rey (2001) señalan que el estrés docente es una respuesta de estado emocional negativo, generalmente acompañada por cambios fisiológicos potencialmente peligrosos, resultantes de aspectos del trabajo del profesor y mediados por la percepción de que las demandas del trabajo son amenazantes y por los mecanismos de afrontamiento que son activados para reducir esa amenaza. La satisfacción laboral, una de las variables ampliamente estudiadas en relación con el burnout, se define como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia nuestro trabajo o hacia alguna faceta del mismo. Se trata de un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Locke, 1976). Para ahondar aún más, la docencia es una profesión de ayuda social donde las relaciones humanas son el objeto de trabajo, donde la falta de acercamiento a los profesores y el mínimo reconocimiento a su labor dan resultados que se asemejan a los de la presente investigación, ya que en esta también se llega a valores aproximados, dejando entrever que las instituciones educativas deben velar por la salud de sus docentes en las diferentes categorías: principales, asociados y auxiliares; quienes laboran en condiciones de trabajo y estrés entendido como una reacción física y mental del individuo por adaptarse a diferentes circunstancias que se presentan cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles y en los que la edad no parece influir directamente. Otro trabajo que se pudo contrastar con la presente investigación es el de León (2011), quien estudió los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones educativas inclusivas de la Región Callao. En este trabajo se pone de manifiesto que los resultados que allí se obtuvieron expresan el nivel de satisfacción laboral de los docentes de primaria, en torno a las dimensiones o factores de satisfacción o insatisfacción que muestran y al clima laboral de las escuelas inclusivas que atienden a niños con necesidades educativas especiales.

Estos resultados también se parecen a los obtenidos en esta investigación, ya que destacan la importancia del clima organizacional para detectar factores que influyen en la satisfacción laboral, pues las condiciones del clima institucional explican los niveles de satisfacción o insatisfacción de los docentes de las escuelas básicas regulares.

Por último, también se contrastaron los resultados de esta investigación con las de Castro (2008), quien investigó los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas. Este trabajo guarda similitud con el nuestro en cuanto a una de sus conclusiones, donde se hace referencia al hecho de que el estrés puede deberse tanto a factores intrínsecos como extrínsecos. Entre los factores intrínsecos señala la personalidad del docente, siendo la personalidad del tipo A, la más susceptible a padecer estrés. Los factores extrínsecos son propios del entorno laboral del docente: las condiciones de trabajo, la insatisfacción laboral, el exceso de trabajo, la carga horaria y las condiciones de la organización al interior de la institución. Este estudio nos lleva a la conclusión de que el estrés tiene diversas manifestaciones tanto psicológicas, como conductuales que afectan el desempeño laboral. Por ejemplo: apatía, amargura, sentimiento de desgano, irritabilidad, insomnio. Del mismo modo la ansiedad como estado psicológico es una manifestación del estrés en el docente.

En lo que respecta a la primera hipótesis, esta se acepta debido a que se ha encontrado una relación negativa de grado débil y de manera estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, lo que significa que cuanto mayores son los sentimientos negativos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, esta se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo ni física ni emocionalmente, debido a un excesivo involucramiento emocional, llegando a un punto donde reduce su contacto a lo mínimo requerido, distanciándose emocionalmente. En este caso, su disposición al trabajo será mucho menor, basándose en las creencias y valores que la persona tenga desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Desde el momento que los docentes experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral.

En lo que respecta a la segunda hipótesis específica, existe relación entre los niveles de respuestas a una condición ambiental, con interacción entre las demandas ambientales y la capacidad individual, se encontró correlación altamente significativa entre el grado en que las personas pueden ser susceptibles a las pérdidas o daños expresados en niveles de respuestas a una condición ambiental negativa, con interacción entre las demandas ambientales y los factores que rodean al individuo cuando este trabaja implicando relaciones interpersonales y de organización. Sin embargo, no se encuentra correlación entre la interacción con sus superiores, disposición o arreglo innecesario, insuficiencia de seguridad, problemas con los compañeros de trabajo y excesivo trabajo que se acumula como respuestas a una condición ambiental, con interacción entre las demandas ambientales y la capacidad individual para enfrentarlas con los factores que rodean al individuo cuando trabajan en una institución educativa Nacional de Trujillo.

Los resultados de la investigación muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer el control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

CONCLUSIONES

Los datos obtenidos en la presente investigación nos han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- Los docentes evaluados se ubican en mayor porcentaje con **59.3%** en el nivel elevado de estrés laboral y solamente un **12.5%** se ubican en el nivel ausencia de estrés debido a que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados por el trabajo, lo cual no permite tener la facilidad para crear una atmósfera relajada.
- En las dimensiones Relaciones con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de Sostén, Conflicto con otros trabajadores y Sobrecargo de trabajo predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes

en la investigación con porcentajes que oscilan entre 42,2% y 65,5% manifestando dificultad para trabajar o completar las tareas encomendadas.

- En las dimensiones Incertidumbre respecto al tratamiento y Vulnerabilidad predomina el nivel elevado de estrés en los docentes participantes en la investigación con porcentajes de 45,3% y 43,8% respectivamente. expresando baja satisfacción laboral en estas áreas y por ende afectando su rendimiento y productividad en el trabajo.
- En cuanto a satisfacción laboral en los docentes, predomina el nivel medio de la referida institución educativa tanto en la Satisfacción laboral a nivel general, como en los factores extrínsecos e intrínsecos, con porcentajes que fluctúan entre 42,2% y 50,0%, manifestando que la institución tiene un desajuste relacionado al trabajo que el docente desempeña o en las condiciones que lo rodean.
- La prueba de correlación de Spearman indica que el estrés laboral correlaciona negativamente en grado medio y muy significativamente ($p < .001$), con la satisfacción laboral a nivel general y con los factores extrínsecos, en tanto que la prueba de correlación de Spearman señala que el estrés laboral correlaciona negativamente, en grado débil y significativamente con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo.
- La prueba de correlación indica que las dimensiones del estrés laboral: relación con los jefes, sobrecargo de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento y satisfacción correlacionan negativamente, en grado medio y muy significativamente ($p < .001$), con la satisfacción laboral; Asimismo, la prueba indica que las dimensiones: carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, vulnerabilidad y autoestima correlacionan negativamente, en grado débil y significativamente ($p < .05$), con la satisfacción laboral, mientras no se identifica correlación significativa ($p > .05$), de la dimensión preparación

inadecuada con la satisfacción laboral, en los docentes de la referida institución educativa de la ciudad de Trujillo participantes en el estudio.

RECOMENDACIONES

- A nivel individual, trabajar con técnicas y programas como es el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.
- A nivel grupal e interpersonal las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los docentes y director. Este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación sobre su desarrollo del rol.
- En cuanto al nivel organizacional, la dirección de las instituciones educativas debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la institución. Como parte de estos programas se recomienda desarrollar programas de socialización anticipatoria, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales.

- Y por último también se recomienda a nivel organizacional es reestructurar y rediseñar del lugar de trabajo haciendo participar a la plana docente, establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los colaboradores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación institucional.

CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo Fátima Isela Acevedo Diez, con el cargo de directora acepto que el Colegio Nacional "San Juan" de Trujillo participe voluntariamente en la investigación titulada

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NACIONAL DE TRUJILLO”, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Luciana Carolina Huamanchumo Alfaro.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante

DNI: 70258714

INVENTARIOS O CUESTIONARIOS:

TLSS

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de situaciones a las que le siguen cuatro (4) posibles respuestas o alternativas designadas con las letras A, B, C y D donde:

A es Nada identificado

B es Poco identificado

C es Identificado

D es Muy identificado

Debe escoger una y sombree el círculo que contiene la letra de la respuesta que elija. Para cada pregunta sólo le corresponde una respuesta. Recuerde no hay respuestas buenas o malas.

**SOMBREE EL CÍRCULO CON LÁPIZ O LAPICERO COLOR AZUL
EVITA MANCHONES, BORRONES Y DETERIORO DE LA FICHA ÓPTICA
NO ESCRIBA NADA EN ESTA HOJA SOMBREE SUS RESPUESTAS EN LA FICHA ÓPTICA**

N°	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES
----	------------------------------------------

1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores
2	Conflictos con los jefes o supervisores (Falta de comunicación , no se respetan roles)
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección
10	Mis sentimientos negativos hacia los clientes
11	Conflictos con mis superiores
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección
13	Grupo de compañeros y horarios impredecibles
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.
15	Grupo de compañeros en donde no existe la comunicación laboral y horarios inflexibles
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente

22	Indecisión respecto al funcionamiento de un equipo especializado
23	Dormir por lo menos cuatro noches a la semana durante 7 u 8 horas.
24	Confiar en un familiar cercano
25	Realizar ejercicios hasta sudar
26	Fumar
27	Tomar bebidas alcohólicas (Reuniones, etc)
28	Tomar café
29	Asistir a actividades sociales o recreativas
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos
31	Enfermar
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo
33	Divertirme cada vez que tengo tiempo o me siento con ánimos
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad
35	Organizar racionalmente mi tiempo
36	Me siento feliz con mi trabajo
37	Quisiera cambiar de actividad
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo
39	Me siento feliz en mi hogar (Familiares hacen que me sienta feliz)
40	Los problemas me afectan
41	Puedo tomar una decisión fácilmente
42	Me gustaría ser otra persona
43	Soy una persona simpática (Carismática , agradable a los demás)
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo (Escuela , amigos, etc)
45	Soy popular entre las personas de mi edad
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.

47	Me doy por vencido (a) fácilmente. (No me gusta esforzarme)
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy , A veces siento que debo cambiar para ser feliz conmigo mismo (o)

CSL

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de situaciones a las que le siguen cinco (5) posibles respuestas o alternativas designadas con las letras A, B, C, D y E donde:

A es Muy bajo

B es Bajo

C es Regular

D es Alto

E es Muy alto

Debe escoger una y sombrear el círculo que contiene la letra de la respuesta que elija. Para cada pregunta sólo le corresponde una respuesta. Recuerde no hay respuestas buenas o malas.

**SOMBREE EL CÍRCULO CON LÁPIZ O LAPICERO COLOR AZUL
EVITA MANCHONES, BORRONES Y DETERIORO DE LA FICHA ÓPTICA
NO ESCRIBA NADA EN ESTA HOJA SOMBREE SUS RESPUESTAS EN LA FICHA ÓPTICA**

PARTE 1

EN QUE MEDIDA LA EMPRESA LE OFRECE LAS SIGUIENTES CONDICIONES PARA DESARROLLAR SU LABOR

49. Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros
50. Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización
51. Evento que promueve el acrecentamiento entre los miembros de la organización
52. Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores
53. Recibir trato respetuoso de los supervisores
54. El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados
55. La forma como selecciona al personal
56. La flexibilidad con que se cumple las normas en condiciones especiales
57. La distribución de espacio físico donde se realiza su trabajo
58. Los equipos necesarios para realizar su tarea
59. El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (Bono alimenticio)
60. El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador

PARTE 2

EN QUE MEDIDA SE SIENTE USTED SATISFECHO CON

61. La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo
62. Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas
63. Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño
64. Los desafíos que su trabajo le impone
65. Las responsabilidades que le otorga su supervisor
66. El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo
67. Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa son mínimas.
68. La oportunidades de recibir capacitación especializada
69. Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas
70. Los retos que su trabajo le impone
71. Las oportunidades de demostrar su creatividad al realizar sus tareas
72. Sentirse útil con la labor que realiza
73. Sentirse valioso por el logro de las metas de la empresa
74. Haber alcanzado un alto desempeño

CUADROS O TABLAS:

Tabla A1

Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Factores extrínsecos		
	Coeficiente de correlación (r)	Sig.(p)	
Relación con los jefes	-0.604	0.000	**
Preparación inadecuada	-0.307	0.014	*
Carencia de sostén	-0.244	0.052	
Conflicto con otros trabajadores	-0.370	0.003	**
Sobrecargo de trabajo	-0.379	0.002	**
Incertidumbre respecto al tratamiento	-0.468	0.000	**

Vulnerabilidad	-0.398	0.001	**
Satisfacción	-0.582	0.000	**
Autoestima	-0.263	0.036	*

** p<0.01 *p<.05 p>.05

En la Tabla A1, se observa que la prueba de correlación indica que las dimensiones del estrés laboral: relación con los jefes, conflicto con otros trabajadores, sobrecargo de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y satisfacción correlacionan negativamente, en grado medio y muy significativamente ($p<.001$), con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral; Igualmente, la prueba indica que las dimensiones: Preparación inadecuada y autoestima correlacionan negativamente, en grado débil y significativamente ($p<.05$), con los referidos factores, mientras no se identifica correlación significativa ($p>.05$), de la dimensión carencia de sostén con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, en los docentes integrantes de la muestra.

Tabla A2

Correlación entre las dimensiones del estrés laboral y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Factores intrínsecos	
	Coeficiente de correlación (r)	Sig.(p)
Relación con los jefes	-0.337	0.006 **
Preparación inadecuada	-0.081	0.527
Carencia de sostén	-0.248	0.048 *
Conflicto con otros trabajadores	-0.206	0.103
Sobrecargo de trabajo	-0.355	0.004 **
Incertidumbre respecto al tratamiento	-0.356	0.004 **
Vulnerabilidad	-0.215	0.087

Satisfacción	-0.332	0.017 *
Autoestima	-0.276	0.027 *
** p<0.01	*p<.05	p>.05

En la Tabla A2, se observa que la prueba de correlación indica que las dimensiones del estrés laboral: relación con los jefes, sobrecargo de trabajo e Incertidumbre respecto al tratamiento correlacionan negativamente, en grado medio y muy significativamente ($p<.001$), con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral; Igualmente, la prueba indica que las dimensiones: carencia de sostén, satisfacción y autoestima correlacionan negativamente, en grado débil y significativamente ($p<.05$), con los referidos factores, mientras no se identifica correlación significativa ($p>.05$), de las dimensiones Preparación inadecuada, preparación inadecuada, conflicto con otros trabajadores y vulnerabilidad con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, en los docentes integrantes de la muestra. Para llevar a cabo el análisis correlacional entre las variables en estudio, en primer lugar, se tuvo que verificar si los datos respectivos se distribuyen o no de manera normal en el grupo de estudio. Para ello, se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, la cual permitió verificar (Tabla A3), que el Estrés laboral a nivel general presenta distribución normal ($p>.05$), mientras que las dimensiones: Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecargo de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima, difieren muy significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. Asimismo, se pudo verificar que la Satisfacción laboral; así como los factores extrínseco y los factores intrínsecos (Tabla A4), no presentan distribución normal ($p<.01$).

Tabla A3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones en la Escala de Estresores Laborales en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Dimensión	Z de K-S	Sig.(p)
Relación con los jefes	.153	.001 **
Preparación inadecuada	.167	.000 **
Carencia de sostén	.123	.017 **
Conflicto con otros trabajadores	.156	.001 **
Sobrecargo de trabajo	.124	.017 **
Incertidumbre respecto al tratamiento	.179	.000 **
Vulnerabilidad	.131	.008 **
Satisfacción	.181	.000 **

Autoestima	.192	.000 **
Escala global	.103	.087

Tabla A4

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones en la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Z de K-S	Sig.(p)
Factores extrínsecos	.245	.000 **
Factores intrínsecos	.169	.000 **
Satisfacción laboral global	.135	.006 **

Tabla A5

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Factores extrínsecos	.933	14
Factores intrínsecos	.881	12
Satisfacción laboral	.942	26

En la tabla A5, se aprecia que la escala de satisfacción laboral presenta una confiabilidad por consistencia interna elevada, puesto que el índice de confiabilidad alfa de Cronbach es .942; asimismo, el subtest que corresponde a los factores extrínsecos muestran también una elevada confiabilidad (.933), y el subtest que mide los factores extrínsecos muestra una confiabilidad muy buena (.881).

Tabla A6

Correlación ítem-test corregido de la Escala de Estresores Laborales en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Ítem	Correlación ítem-test corregido
Ítem01	0.285
Ítem02	0.219
Ítem03	0.369
Ítem04	0.260
Ítem05	0.498
Ítem 06	0.428
Ítem 07	0.481
Ítem 08	0.382
Ítem 09	0.229
Ítem 10	0.521
Ítem 11	0.246
Ítem 12	0.625
Ítem 13	0.445
Ítem 14	0.482
Ítem 15	0.207
Ítem 16	0.541
Ítem 17	0.595

Ítem 18	0.607
Ítem 19	0.623
Ítem 20	0.509
Ítem 21	0.456
Ítem 22	0.346
Ítem 23	0.406
Ítem 24	0.275
Ítem 25	0.205
Ítem 26	0.280
Ítem 27	0.239
Ítem 28	0.385
Ítem 29	0.442
Ítem 30	0.297
Ítem 31	0.288
Ítem 32	0.405
Ítem 33	0.217
Ítem 34	0.439
Ítem 35	0.607
Ítem 36	0.240
Ítem 37	0.609
Ítem 38	0.484
Ítem 39	0.212
Ítem 40	0.550
Ítem 41	0.317
Ítem 42	0.402
Ítem 43	0.209
Ítem 44	0.205
Ítem 45	0.406
Ítem 46	0.480
Ítem 47	0.145*
Ítem 48	0.282

Nota:

Ítem válido si coeficiente ítem-testes Mayor igual a 0.20 y o significativo (* $p < .05$).

Tabla A7

Correlación Ítem-test de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Ítem	Correlación ítem-test corregido
1	0.640
2	0.612
3	0.659
4	0.667
5	0.728
6	0.517
7	0.272
8	0.423
9	0.440
10	0.325
11	0.675
12	0.584

13	0.731
14	0.749
15	0.700
16	0.571
17	0.793
18	0.536
19	0.361
20	0.698
21	0.761
22	0.638
23	0.639
24	0.617
25	0.735
26	0.654

Nota:

Item válido si coeficiente item-test mayor igual a 0.20 y o significativo (* $p < .05$).

Tabla A8

Puntos de corte de Estresores Laborales en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo

Pc	Nivel
1 - 25	Ausencia
26 - 43	Mínimo
44 - 57	Manejable
58 - 74	Elevado
75 - 85	Alto
86 - 99	Muy alto

Tabla A9

Escala de Valoración de Alfa de Cronbach, Según Vellis (1991) en Garcia(2006)

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[.90 a +>	Elevada
[.80 – .90>	Muy buena
[.70 – .80>	Respetable
[.65 – .70>	Mínimamente Aceptable
[.60 – .65>	Indeseable
[.00 – .60>	Inaceptable

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. PUCP: Lima.

Álvarez, D. (2007) *Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112813004>

- Anaya D. y Suárez J. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Anaya, D. y López-Martín, E. (2015). *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria*. Revista de Investigación Educativa 33(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283341409012>
- Ardon, R. (2008). *Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel*. Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa: Honduras.
- Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente, Cumaná, estado de Sucre*. Escuela de Ciencias Sociales, Programa de gerencia de Recursos Humanos. Universidad de Oriente: Sucre.
- Castro Velandrez, P. (2008). *El estrés docente en los profesores de escuelas públicas. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación, con mención en Gestión de la Educación*. Escuela de graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Santa Fe de Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. (2da ed.). México D.F.: Thomson.
- Del Hoyo, M. (1997). *Estrés laboral*. Madrid: Editorial INSHT.
- DSM – IV (1995). *Tipos de Estrés*. Lima. Recuperado de:

- Gómez A. y Ferro J. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada*. Universidad Católica de Colombia.
- González P. (2013). *Estudio comparativo de satisfacción laboral en docentes de las facultades de Psicología de una institución de educación superior pública y una institución de educación superior privada, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México*. Proyecto final de campo para obtener el grado de Maestría en Psicología.
- Gutiérrez, R., Chávez, J., Contreras, C. & Ito, E. (2001). *Relación de las escalas de estrés del SWS-Survey y el Inventario de Depresión de Beck y desempeño en profesionales de la salud*. Revista Mexicana de Psicología, 18(1), 182.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “Burnout”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80401509>
- Hernández, L. (2012). *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Herranz J., Reig A., Cabrero J., Ferrer R. y González J. (2012). *La satisfacción académica de los profesores universitarios*. Dpto. de Psicología de la Salud. Universidad de Alicante. Venezuela.
- León B. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención Gestión de la Educación*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Llorens, S., del Líbano, M., & Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle>
- Libro: Salud Laboral, Autores: Bernardo Moreno – Jimenez, Eva Garrosa Hernández
- Lucas Milán, M. (2014) *La importancia de la comunicación entre los profesionales sanitarios y sus pacientes. Dimensiones psicológicas y su incidencia en la calidad asistencial*. Universidad de Extremadura. España.

- Martínez Selva J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Matud Aznar, M.P.; García Rodríguez, M.; Matud Aznar, M. J. (2002). *Estrés laboral y salud en el profesorado, un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza*. Recuperado de: www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf
- Matud Aznar, M.P.; García Rodríguez, M.; Matud Aznar, M. J. (2006). *Estrés y malestar en el profesorado*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 6 (1). Recuperado de :www.ijpsy.com/.../130/estrs-y-malestar-en-el-profesorado-stress-ES.pdf
- Mayta, H.; Rodríguez, D.; Gutiérrez, L. y Núñez, L. (2012). *Factores de satisfacción laboral en los docentes del núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente*. Centro de Investigaciones de Ciencias Administrativas y Económicas (CICAE) de la Universidad de Oriente: Anzoátegui, Venezuela.
- Merino, M., y Díaz, A. (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es>
- Moya-Albiol, L.; Serrano, M.; González-Bono, E.; Rodríguez-Alarcón, G. y Salvador, A. *Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral*. (2005) Universidad de Valencia, España.
- Olivares, J y Quintana, M. (2006). *Satisfacción laboral del personal docente universitario del Departamento Académico de la Clínica Estomatológica*. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2005) *Definición de Estrés Laboral*. Recuperado de: www.who.int/occupational_health/publications/stress/es
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol IX, N°1, 27 -34.

Palma, S. (2001). *Factores para evaluar la Satisfacción Laboral*. Revista Debates, Tecnología y Sociedad Nº 3, 24-28.

Pérez y Rivera (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial*. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Maestría en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Escuela de Post Grado. Iquitos.

Ponce, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Atalaya, M. & Huertas, R. (2005). *El Síndrome del quemado por Estrés Laboral Asistencial en Grupos de Docentes Universitarios*. Revista de investigación psicológica, VIII, (2), 87-112.

Quintana R., Reyna D., Jiménez I. y Rivera C. (2014). *Nivel de estrés de docentes*.

Quintana, E. (2009). *Satisfacción laboral y la eficacia en el trabajo*. Recuperado de: www.rosaquintana.com.ar/index.php/archives/930

Reséndiz J. (2014). *Capacitación del docente y satisfacción laboral en una IES. Requisito para obtener el grado de Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección*. Universidad Autónoma de Querétaro. Santiago de Querétaro, México.

Romero, A y Camacho S. (2009). *Estrés socio laboral y depresión en el Personal Docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero del Distrito de Nuevo Chimbote*. Recuperado de: revistas.ucv.edu.pe/index.php/JANG/article/download/490/363

Sánchez, F. y Clavería, M. (2005). *Profesorado universitario: Estrés laboral. Factor de riesgo de salud*. Recuperado de: revistas.um.es/eglobal/article/download/512/526

Satisfacción laboral y docente (2012). Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/buket77/literature-review-14575642>

Taípe Peña, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima. Recuperado de:
ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/.../1/Taípe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf