

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y satisfacción laboral en el área de Recursos Humanos de la
Municipalidad de Trujillo, 2022**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Ruiz Diéguez, Andrea Fernanda

Br. Chota Chavarry, César Josué

Presidente: Dr. Luis Alberto Flores Rodríguez

Secretario: Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

Vocal: Mg. Giovanni Fernando Fiorentini Candiotti

Asesor:

Dr. José Luis Soriano Colchado

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9000-0570>

TRUJILLO - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/12/30

Estrés y satisfacción en el área de recursos humanos de la Municipalidad de Trujillo, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%
INDICE DE SIMILITUD

16%
FUENTES DE INTERNET

6%
PUBLICACIONES

15%
TRABAJS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo repositorio.une.edu.pe Trabajo del estudiante	1%
6	Fuente de Internet	1%
7	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo



Dr. José Luis Soriano Colchado
DNI: 07846143

Excluir coincidencias < 1%

Declaración de originalidad

Yo, JOSE LUIS SORIANO COLCHADO, docente del Programa de Estudio de Ciencias Económicas, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO, 2022”, autores RUIZ DIGUEZ ANDREA FERNANDA y CHOTA CHAVARRY CESAR JOSUE, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 16% Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (27/12/2022).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la universidad.

Trujillo, 11 de julio de 2023.

JOSE LUIS SORIANO COLCHADO

DNI: 07846143

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9000-0570>

FIRMA:



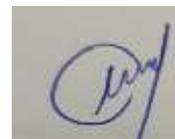
Dr. José Luis Soriano Colchado
DNI: 07846143



RUIZ DIEGUEZ ANDREA FERNANDA

DNI: 73772558

FIRMA:



CHOTA CHAVARRY CESAR JOSUE

DNI: 46970905

FIRMA:

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **Estrés y satisfacción laboral del área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Trujillo, 2022**

Desarrollado con el fin de obtener el título profesional de Administración. El objetivo principal es la relación del estrés y la satisfacción de laboral de los trabajadores del área de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo- 2022, a partir de la recolección y análisis de datos.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Br. Ruiz Diéguez, Andrea
Fernanda

Br. Chota Chavarry, César
Josué

DEDICATORIA

Este proyecto primero a Dios que me acompaña y me levanta en cada tropiezo, a mis padres, que constantemente me dieron la capacidad para superar por este camino difícil y arduo en la vida, y a mis familiares que siempre creyeron en mi para llegar hasta donde estoy.

Ruiz Dieguez, Andrea Fernanda

Dedico este valioso logro principalmente a mis familias que siempre estuvieron conmigo y me apoyaron en todo momento, a mi hija, mi gran fuente de inspiración y mayor motivo para seguir creciendo.

Chota Chavarry César Josué

AGRADECIMIENTO

Por culminación de la tesis, agradecemos en primer lugar a nuestro asesor José Luis Soriano Colchado que nos ayudó a resolver nuestras dudas durante todo el desarrollo de este proyecto y a la Municipalidad de Trujillo que nos abrió las puertas y nos brindó toda la información necesaria para hacerlo posible, a las demás personas y/o colaboradores que de una u otra manera aportaron para el desarrollo de la tesis.

A nuestras familias, quienes siempre creyeron en nosotros y gracias a ellos, a sus palabras motivadoras y constante apoyo pudimos llevar a cabo este proyecto y culminarlo.

Los autores

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito de determinar la relación de estrés y la satisfacción de laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El enunciado del problema fue ¿Cuál será la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el área de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022? El trabajo se desarrolló con un diseño de tipo correlacional.

Se consideró como población a los trabajadores del área de recursos humanos, de la que cuentan con 20 personas para el estudio. Además, se tomó en cuenta para el análisis, los datos arrojados por los cuestionarios realizados a los trabajadores del área. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario.

Los resultados de la investigación han permitido comprobar con respecto a la variables, que no existe estrés, pero que existe satisfacción laboral en los trabajadores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Palabras clave: Estrés, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The present study has been carried out with the purpose of determining the relationship of stress and job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Trujillo. The statement of the problem was: What will be the relationship between stress and job satisfaction in the area of human resources in the Provincial Municipality of Trujillo, 2022? The work was developed with a correlational type design.

The workers of the human resources area were considered as population, of which they have 20 people for the study. In addition, the data provided by the questionnaires made to the workers in the area was taken into account for the analysis. The survey technique was used, using the questionnaire as an instrument.

The results of the investigation have allowed to verify with respect to the variables, that there is no stress, but that there is job satisfaction in the workers of the human resources area of the Provincial Municipality of Trujillo.

Keywords: Stress, Job Satisfaction

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Enunciado del problema	133
1.2. Justificación.....	1414
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
II. MARCO DE REFERENCIA	166
2.1. Antecedentes	166
2.1.1. A nivel internacional.....	166
2.1.2. A nivel nacional.....	166
2.1.3. A nivel local.....	177
2.2. Marco teórico	199
2.2.1. Concepto 1	¡Error! Marcador no definido.9
2.2.2. Concepto 2	19
2.2.3. Concepto 3	20
2.3. Marco conceptual	22
2.4. Hipótesis	23
2.5. Variables	24
III. MATERIAL Y MÉTODOS	28
3.1. Material	28
3.1.1. Población.....	28
3.1.2. Marco muestral	28
3.1.3. Unidad de análisis	28
3.1.4. Muestra.....	28
3.2. Métodos	28

3.2.1. Diseño de contrastación	28
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	29
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	30
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
4.1. Presentación de resultados	31
4.2. Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>El trabajo que realiza es muy pesado</i>	31
Tabla 2 <i>El horario de trabajo es excesivo</i>	32
Tabla 3 <i>El trato de los superiores es inapropiado</i>	33
Tabla 4 <i>Es caótico el ambiente laboral</i>	34
Tabla 5 <i>Su remuneración no cumple con sus expectativas</i>	35
Tabla 6 <i>Las condiciones laborales son inhumanas</i>	36
Tabla 7 <i>Se enoja con facilidad</i>	37
Tabla 8 <i>No soporta las críticas laborales</i>	38
Tabla 9 <i>En su trabajo no lo consideran</i>	39
Tabla 10 <i>Le cuesta poner autoridad ante un problema</i>	40
Tabla 11 <i>Se siente cómodo en el puesto en el que está</i>	41
Tabla 12 <i>Su labor es valorado</i>	42
Tabla 13 <i>Se cumple la línea carrera profesional</i>	43
Tabla 14 <i>Las metas oportunamente se cumplen</i>	44
Tabla 15 <i>Los reconocimientos laborales y premios</i>	45
Tabla 16 <i>Los incentivos</i>	46
Tabla 17 <i>Los medios que se utiliza para el desempeño laboral</i>	47
Tabla 18 <i>La organización fomenta el compañerismo y unión</i>	48
Tabla 19 <i>La relación entre la gerencia y el personal</i>	49
Tabla 20 <i>Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización</i>	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> El trabajo que realiza.....	31
<i>Figura 2.</i> El horario de trabajo	32
<i>Figura 3.</i> El trato de los superiores.....	33
<i>Figura 4.</i> El ambiente laboral.....	34
<i>Figura 5.</i> Su remuneración	36
<i>Figura 6.</i> Las condiciones laborales	37
<i>Figura 7.</i> Se enoja con facilidad	38
<i>Figura 8.</i> No soporta las críticas laborales	38
<i>Figura 9.</i> En el trabajo no lo consideran	39
<i>Figura 10.</i> Le cuesta poner autoridad ante un problema	40
<i>Figura 11.</i> Se siente cómodo en el puesto	41
<i>Figura 12.</i> Su valor es valorado.....	42
<i>Figura 13.</i> La línea carrera es profesional.....	43
<i>Figura 14.</i> Las metas oportunamente se cumplen.....	44
<i>Figura 15.</i> Los reconocimientos laborales y premios.....	45
<i>Figura 16.</i> Los incentivos.....	46
<i>Figura 17.</i> Los medios que se utiliza para el desempeño laboral	47
<i>Figura 18.</i> Fomenta el compañerismo y unión.....	48
<i>Figura 19.</i> La relación entre la gerencia y el personal	49
<i>Figura 20.</i> Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización.....	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Desde hace algún tiempo que, en el ámbito empresarial, el capital humano es uno de los más importantes recursos que se deben emplear para conseguir los objetivos, por el cual se evalúa un avance muy llamativo; en eliminar ciertas concepciones erróneas en donde el hombre era un apéndice de la máquina.

Ante ello, Taipe (2014), señala que una de las mayores consideraciones ha sido la gestión del capital humano, por lo que se considera que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes del trabajo humano. En tal sentido, un colaborador satisfecho muestra un mejor desenvolvimiento y con ello puede obtener una mejor salud física y psicológica.

Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 2015, informó y recalcó que, de la mayoría de las consecuencias de los efectos de la salud mental, la causa principal es el estrés, debido a la cantidad de presión que se genera en los trabajos; en consecuencia, el 50% de los colaboradores tienen ansiedad, depresión, entre otros (OIT, 2015).

El estrés es aquella reacción que el ser humano desarrolla al enfrentarse a una situación de cambio donde el adaptarse requiere esfuerzo y se produce cuando la persona no está lista para afrontar situaciones distintas a las habituales. Además, tiene manifestaciones físicas, psicológicas y sociales, como desarrollar una enfermedad, enfrentarse a ciertos acontecimientos inesperados y discutir con colaboradores de otras áreas. Es por ello que, cuando las personas padecen de algunos recursos personales hacen frente a diversos factores donde los niveles de estrés aumentan.

Por lo tanto, al conocer el diagnóstico actual, lo que se puede presentar en la organización o empresa, se plantea y se trata de buscar los métodos necesarios para que pueda servir en el factor social y se pueda obtener una integración emocional en los

colaboradores de la entidad. Asimismo, cuando se refiere a la satisfacción laboral, se habla de las actitudes que los trabajadores sienten o tienen en el trabajo y funciones que realizan en él, se puede definir en desempeño satisfactorio o insatisfactorio, todo depende de cómo los colaboradores se sientan en el trabajo, dependiendo también como la empresa los pueda recompensar o busquen la manera para que pueda ser positiva (satisfactorio).

En el Perú, se han hecho estudios donde se ha evaluado el estrés laboral en los colaboradores de las entidades, cuyo reporte menciona que el 31.4% padece de estrés laboral, siendo las mujeres o el género femenino el grupo más afectado (Rivero, 2017).

En ese sentido, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo manifiestan los inconvenientes que se presentan a diario; entre ellos se tiene: la preocupación por el crecimiento laboral, debido a que no progresan en su línea de carrera, preferencias de sus agrupaciones políticas, ya que reclutan a sus propios colaboradores para ocupar los puestos de trabajo; disminuyendo de esta manera, el desempeño para el desarrollo de la institución. También se tiene, el desacuerdo en las bonificaciones frente a su desempeño laboral y desacuerdo o insatisfacción de los recursos asignados en su centro de labor. Estos inconvenientes encontrados en la municipalidad se encuentran relacionados con el estrés y su relación con la satisfacción laboral; por lo que se estará poniendo mucha atención, para llevar un adecuado control, cubrir sus expectativas y desarrollar en los colaboradores un buen desempeño laboral, menester de esta investigación.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál será la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el área de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022?

1.2. Justificación

- Teórica:

Se justifica debido a que permitirá evaluar a las variables en estudio y conocer su relación entre ellas, aplicando los temas del autor Melgosa (1999) en su obra "sin estrés"; esto servirá para controlar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se conocerá al mismo tiempo, el comportamiento, las actitudes de los trabajadores y la productividad del área de recursos humanos.

También, se aplicará la teoría que sostiene Locke (1976) en su obra "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo"; esto permitirá conocer los sentimientos reales de los colaboradores en cuanto a su satisfacción laboral.

- Práctica:

El presente estudio será de gran ayuda a la Municipalidad Provincial de Trujillo, porque permitirá poner en práctica los conocimientos referentes al tema, logrando con ello una mayor satisfacción y un menor estrés en los colaboradores. En cuanto a la aplicación de los conocimientos; se formularán programas de capacitación, entrevistas con profesionales en la materia y charlas frecuentes, lo que ayudará a dar solución al estrés y conseguir una satisfacción laboral en ellos.

- Metodológica:

Se justifica el estudio porque se aplicarán técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, para evaluar y tabular los resultados obtenidos hasta probar la hipótesis planteada. Para ello, también se aplicarán instrumentos de evaluación como el cuestionario, que servirá para recabar información, establecer una base de datos y sustentar luego, los objetivos planteados en esta investigación.

- Social:

El estudio se justifica porque permitirá resolver acontecimientos negativos como el estrés, en el área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Luego, se puede amplificar la investigación a otras áreas y/o a toda la entidad edil. También, se darán las sugerencias idóneas, lo cual apoyará a que se disponga de una base para nuevos estudios, que permitan mejorar el trabajo de los colaboradores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés de los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022.
- Determinar el nivel entre la relación intrapersonal y el clima laboral de los colaboradores en el área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2012.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Moreno & Zúñiga (2015) quienes realizaron una investigación sobre: “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación Hospital San Pedro de la Ciudad San Juan de Pasto”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP) ubicada en San Juan de Pasto mediante un estudio correlacional transversal. Nos detalla que, su muestra estuvo realizada por 176 trabajadores.

Estos datos han sido obtenidos, mediante una prueba estadística, identificando una correlación baja o negativa entre las variables, teniendo como resultado un valor de confianza de 0,01, de igual forma se correlacionó las etapas de la satisfacción laboral con la variable estrés. Las etapas de estrés identificados en esta muestra fueron muy altos, mientras que en la variable satisfacción laboral se consideró un promedio bajo, donde se concluye que en la investigación nos permite evaluar el comportamiento de las variables mencionadas.

2.1.2. A nivel nacional

Visitación (2017) nos detalla en su de investigación sobre: “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, Lima – 2016”, teniendo un resultado en la relación de las variables, en los trabajadores de la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Esta investigación ha sido realizada en el diseño de estudio correlacional. Se realizó cuestionarios o entrevistas a para medir las variables de estrés laboral en las magnitudes a nivel empresarial, individual y social, y por parte de la variable satisfacción laboral en sus magnitudes de condiciones de trabajo y motivación. En los resultados, se identifica que existe un nivel

promedio de estrés laboral y satisfacción laboral, teniendo como resultado que su hipótesis en su correlación es muy baja.

More (2017) nos detalla en su trabajo de investigación sobre: “Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 201”, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras técnicas de hospitalización de un Hospital Nacional, comas. Se concluye con apoyo de los resultados, que se identificó una relación negativa en las variables entre el estrés y satisfacción laboral, por lo que sus dimensiones como relaciones sociales, desarrollo en la organización son bajas. Por otro lado, gran porcentaje del desarrollo se dispone un nivel promedio muy alto de estrés, como así también un nivel negativo de en satisfacción laboral.

Torres (2015) en su trabajo de investigación sobre: “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública” tuvo como finalidad evaluar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés ocupacional en trabajadores del sector de Salud Pública, su muestra total de fue de 100 colaboradoras. Se puede concluir que el desempeño de las funciones en los trabajadores es bajo, debido a que, en los cuestionarios realizados, indicaron que sus beneficios económicos y las condiciones que hay en su trabajo son malas, en el ámbito de estrés se concluyó que su promedio es baja, debido que sus superiores presionan más de lo normal en sus funciones de cada uno de ellos.

2.1.3. A nivel local

Chero (2017) realizó una investigación sobre: “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Víctor Lazarte Echeagaray ESSALUD. Trujillo”, que tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral. El objeto de estudio fue realizada a 40 colaboradores, en donde se aplicó cuestionarios (elaborado por los mismos investigadores), en donde se concluyó que el nivel de estrés es

bajo con un porcentaje estadístico de 52.5%, mientras que en la variable de satisfacción laboral tuvieron un resultado muy alto con un porcentaje de 77.5%, donde se identifica una relación significativa entre las variables.

Horna (2016) realizó una investigación sobre: “Satisfacción Laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo”, dicha investigación tuvo como finalidad determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral. La muestra u objeto de estudio realizado a la institución fue de 153 trabajadores, donde se concluye que, en la satisfacción laboral, muestra un nivel muy bajo, debido al trato de los superiores y las recompensas que no les brindan, mientras en la variable estrés tiene un nivel medio, donde se detalla que entre las variables mencionadas existe una relación negativa.

Huamanchumo (2016) realizó una investigación sobre: “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo”, que tuvo como finalidad determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral en docentes. La muestra realizada fue a 80 colaboradores, donde concluye, de acuerdo con los cuestionarios y entrevistas realizadas a ellos, tuvieron como resultado que existe un porcentaje muy alto en la variable estrés laboral, debido a la presión de horas extras sin recompensaciones por el esfuerzo brindado en la institución. Por lo que se recomendó algunas mejoras para que la satisfacción de los trabajadores no sea mínima.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés laboral

Entender el estrés laboral implica revisar las diferentes posiciones conceptuales que manejan algunos autores:

“Es una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona” (Koontz, 1994, p.408).

2.2.1.1. Tipos de Estrés:

Se determinaron dos tipos en los que se puede trabajar:

- Estrés positivo:

Es el impacto en el que se establece o se da en las personas respondiendo de manera positiva ante una situación que les puede permitir desarrollar objetivamente sus habilidades y destrezas en situaciones que puedan presentarse en sus vidas.

- Estrés negativo:

Se da debido a que las situaciones encontradas son demasiadas excesivas e intensas, superando así la capacidad de adaptación o desempeño de una persona, pasando así a un estrés excesivo (Poose, 2005, p. 65).

2.2.1.2. Fases del estrés:

Se puede definir que el estrés pasa por distintas etapas, ante el desempeño del ser humano, en esta ocasión, se presenta en tres, que son:

- a. Fase de Alarma.
- b. Fase de resistencia.
- c. Fase de agotamiento.

Cuando pasa por la primera fase, en este caso, la fase de alarma se refiere a un aviso donde la persona presencia un desempeño agotador, lo cual es seguida de la siguiente fase que es la resistencia, que en ella se puede presentar de una forma muy agotadora, en donde la persona se siente agobiada.

Es en la última fase, de agotamiento, en la cual se da una disminución constante en el desempeño de la persona, la cual conlleva aun deterioro o desgaste del mismo, presentando una fatiga o depresión.

2.2.1.3. Tipos de estrés laboral:

Cuando nos referimos a tipos de estrés, presentamos o consideramos los siguientes:

- El episódico: Es aquel que se da en situaciones momentáneas; es donde se presentan los síntomas que lo originaron, un ejemplo es cuando un colaborador es despedido de su centro de labor, debido algunos casos como entorno laboral inadecuado, exceso de trabajo, y funciones muy importantes.
- El crónico: En este tipo podemos concluir que se presenta de manera constante cuando una persona presenta algunos síntomas debido a la situación que pueda presentar y mientras la persona o colaborador no detenga esta problemática el estrés no desaparecerá. Slipack (1996).

2.2.1.4. Causas:

Algunas causas principales que se pueden identificar por el estrés van relacionadas con lo siguiente:

- La sobrecarga de trabajo y los límites de tiempo.
- El conflicto y la ambigüedad de roles.
- Diferencias entre los valores y las prácticas éticas de la empresa.
- Frustración. Newstrom (2011)

2.2.2. Satisfacción Laboral

Entender el estrés laboral implica revisar las diferentes posiciones conceptuales que manejan algunos autores en relación con la satisfacción laboral:

- "Estado emocional positivo o armonioso en las experiencias laborales de la persona o colaborador"(Locke 1976, p. 32).
- "Se especifica, como la obtención de indeterminados desempeños que presenta un colaborador hacia su centro de labor, y en su vida en general (Blum 1991, p. 43).

2.2.2.1. Factores:

De acuerdo con lo que nos pueda explicar Robbins (1998), nos indica que los factores más detallados que nos llevan a tener una buena satisfacción en el centro de labor o área correspondiente son:

- Un trabajo con gran esfuerzo desde el punto de vista mental.
- Recompensas o bonificaciones favorables.
- Un respaldo, con las condiciones adecuadas para el trabajador.
- Trabajo en equipo (p. 12).

2.2.2.2. Dimensiones:

Algunas dimensiones que se pueda presentar en el ámbito de la satisfacción laboral de acuerdo con Gibson (1996), presentamos cinco en esta oportunidad:

- Un buen sueldo o bonificación.
- Un buen ambiente laboral, de acuerdo con las oportunidades de trabajo que se le puede brindar al colaborador.
- Oportunidad de ascenso, basada en crecer como línea de carrera.
- Un buen jefe o líder que apoye en encaminar al logro de los objetivos en cada colaborador.
- Trabajo en equipo, donde haya colaboración y compañerismo entre todos (p.35).

2.2.2.3. Tipos:

Es recomendable detallar algunos tipos que se puedan presentar en la satisfacción laboral, por ello hemos considerado de acuerdo con Peiro (1986) los siguientes:

- Satisfacción Laboral Progresiva, que vienen a ser las aspiraciones que cada colaborador tiene.
- Satisfacción laboral estabilizada, donde el colaborador mantiene de manera equilibrada sus aspiraciones.

- Satisfacción laboral resignada, aquí podemos detallar que el colaborador no cuenta con aspiraciones para el desarrollo profesional del mismo. (p. 76).

2.3. Marco conceptual

- Satisfacción Laboral:

Un trabajador puede estar motivado con el trabajo, pero no satisfecho y viceversa. La motivación es una formación psicológica y es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización, si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeña el trabajo la satisfacción laboral no es buena. (Zayas et ál, 2015)

- Estrés:

El estrés es considerado una emoción dañina causada por un desequilibrio, a tal grado que se manifiesta en relación con el trabajo determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, y tienen lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. (Telégrafo, 2016)

2.4. Hipótesis

- Hipótesis de investigación (H1):

El estrés influye de modo relevante en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo-2022.

- Hipótesis nula (H0):

El estrés no influye de modo relevante en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo-2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
Estrés	El estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que afectan la salud física como mental del trabajador. Dichas reacciones se deben generalmente a la incapacidad del individuo de responder a las presiones excesivas (Telégrafo, 2016)	Condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez. (Robbins,1994)	Entorno laboral	Relación interpersonal	¿El trabajo que realiza es muy pesado? ¿Es caótico el ambiente laboral? ¿El horario de trabajo es el excesivo? ¿El trato de los superiores es inapropiado? ¿Su remuneración no cumple con sus expectativas? ¿No soporta las críticas o presión laboral? ¿Se agobia con facilidad?	Escala de Likert
			Efectos personales	Desarrollo intrapersonal		

					<p>¿Considera que en su trabajo no la consideran?</p> <p>¿Le cuesta imponer autoridad ante un problema?</p>	
Satisfacción laboral	<p>Es una acción, en el sentido emocional que pueden ser placentero en la mira de anécdotas o experiencias laborales, que presenta un colaborador dentro de la empresa o entidad (Locke, 1976)</p>	<p>La motivación es una formación psicológica y es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeñan el</p>	Desempeño	Cumplimiento de las metas	<p>¿Se cumplen oportunamente las metas?</p> <p>¿Se cumple la línea carrera profesional?</p> <p>¿Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización?</p> <p>¿Son convenientes los inventivos?</p> <p>¿Está Conforme con los premios y reconocimientos laborales?</p> <p>¿Son propicios los medios que se utiliza</p>	Escala de Likert
			Sueldo	Bonificaciones y reconocimiento		
			Relaciones	Clima Laboral		

		trabajo (Zayas,2015)			para el desempeño laboral? ¿Su labor es valorada? ¿La organización fomenta el compañerismo y unión?	
--	--	-------------------------	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia de los autores.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población:

La población del estudio estará constituida por 20 colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.1.2. Marco muestral:

Serán los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.1.4. Muestra

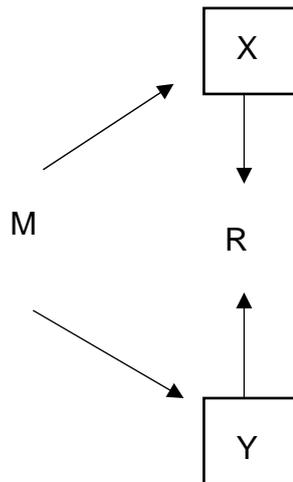
Se tomarán en cuenta a los 20 colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

La presente investigación es de tipo básica, porque se hará uso de conocimientos teóricos incrementando conocimientos científicos sin contrastar con ningún aspecto práctico. En cuanto al diseño, la contrastación es correlacional, ya que se estudiará la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de un pequeño grupo de colaboradores (Sampieri, 2010).

Gráficamente el diseño de la investigación será de la siguiente manera:



Donde:

- M: Colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- X: Estrés.
- Y: Satisfacción laboral.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Para la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica de investigación.

El instrumento que se aplicará será una encuesta basada en la Escala de Likert, dirigida a los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo; el cual consta de 20 preguntas en una escala del 1 al 4; desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se empleará la hoja de cálculo Microsoft Excel; en el cual se desarrollarán tablas de frecuencias, que vienen a ser una ordenación y tabulación de los datos estadísticos; asignando a cada dato tabulado, su frecuencia correspondiente.

Las tabulaciones se presentarán en cuadros de doble entrada y gráficos de barras y/o circulares, para representar la frecuencia y la proporcionalidad de los resultados. Así mismo, se empleará el software SPSS versión 26, para determinar la confiabilidad de los instrumentos con el Alfa de Cronbach; luego se procederá a determinar la prueba de normalidad con la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov y finalmente se aplicará la prueba de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Figura 1.

El trabajo que realiza es muy pesado

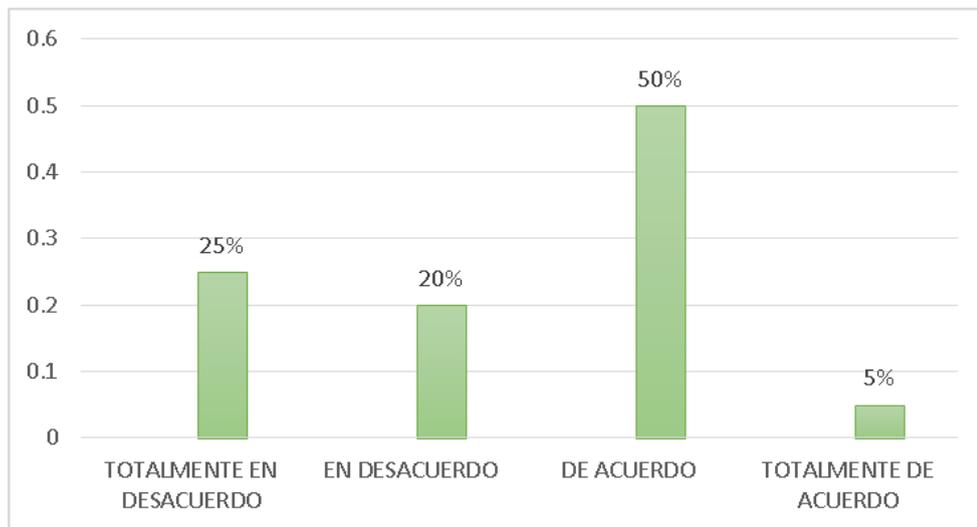


Tabla 1

El trabajo que realiza es muy pesado

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	25%
EN DESACUERDO	4	20%
DE ACUERDO	10	50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas encuestadas está de acuerdo con que el trabajo que realiza es muy pesado, mientras que el 5% está totalmente de acuerdo.

Figura

El horario de trabajo es excesivo

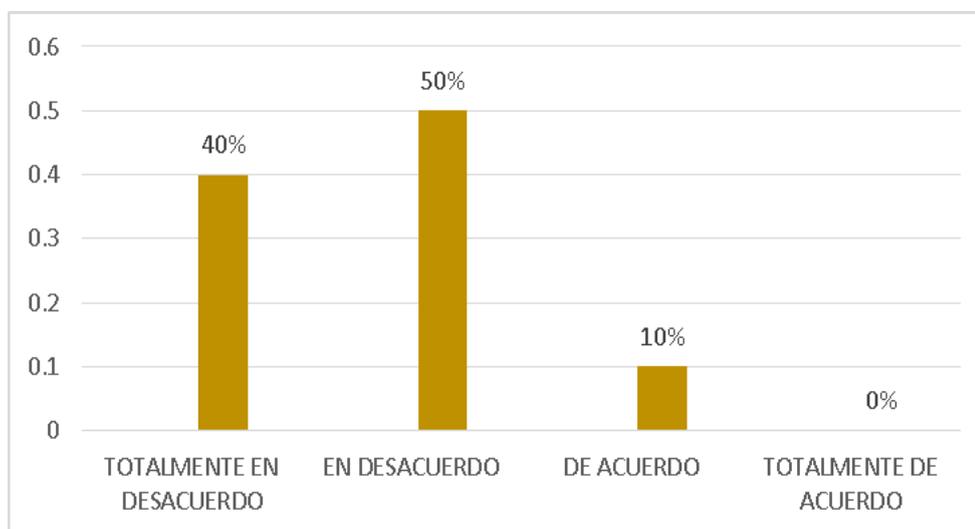


Tabla 2.

El horario de trabajo es excesivo

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	40%
EN DESACUERDO	10	50%
DE ACUERDO	2	10%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas encuestadas está en desacuerdo con que el horario de trabajo es excesivo, mientras que el 10% está de acuerdo.

Figura

El trato de los superiores es inapropiado

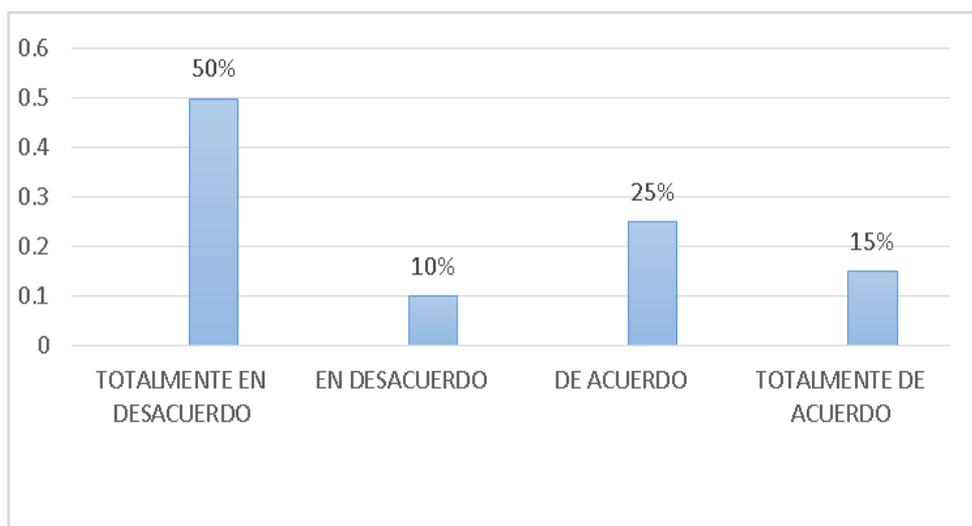


Tabla 3

El trato de los superiores es inapropiado

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	50%
EN DESACUERDO	2	10%
DE ACUERDO	5	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo de que el trato de los superiores es inapropiado, mientras que el 10% está en desacuerdo.

Figura

Es caótico el ambiente laboral

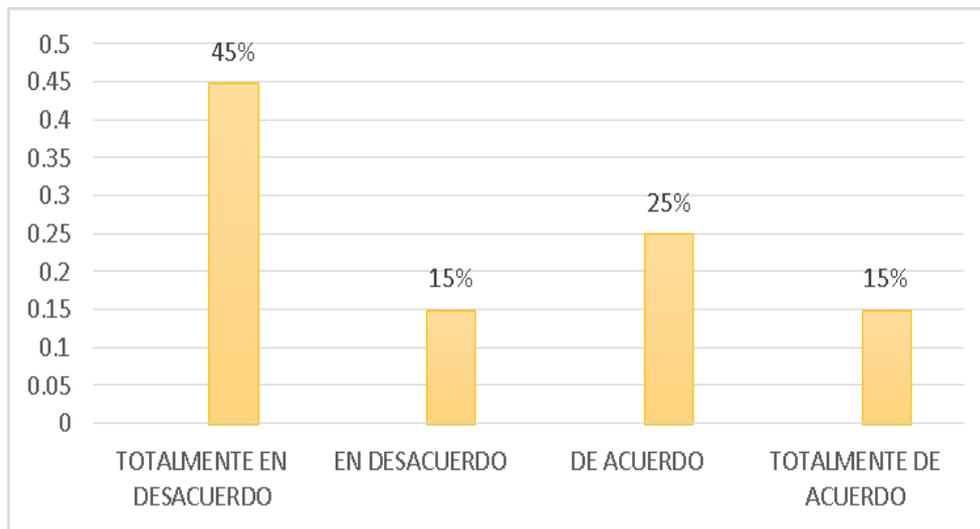


Tabla 4

Es caótico el ambiente laboral.

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	45%
EN DESACUERDO	3	15%
DE ACUERDO	5	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 45% de las personas encuestadas está totalmente desacuerdo de que el ambiente laboral es caótico, mientras que el 15% está totalmente de acuerdo.

Figura

Su remuneración no cumple con sus expectativas

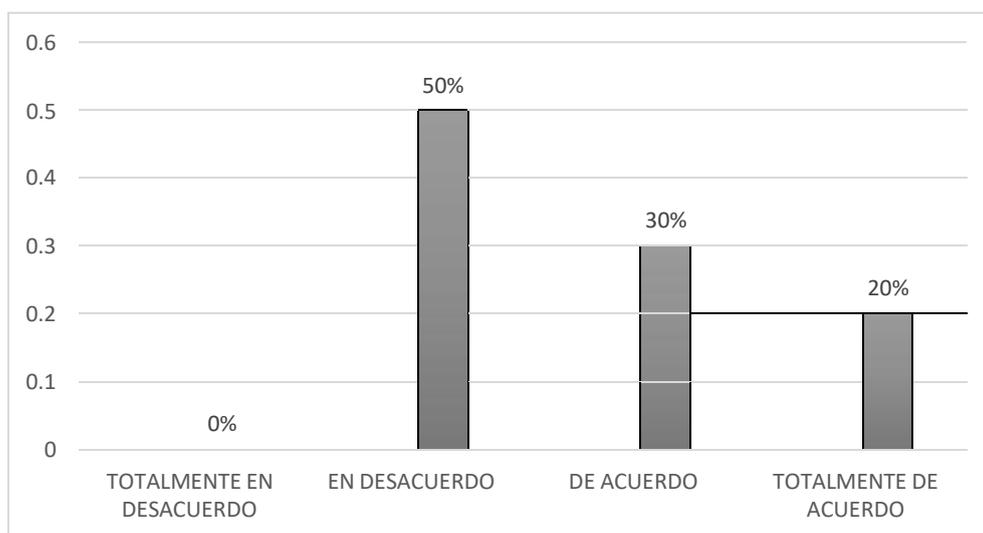


Tabla 5.

Su remuneración no cumple con sus expectativas

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	10	50%
DE ACUERDO	6	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas encuestadas está de acuerdo de que su remuneración no cumple con sus expectativas, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo.

Figura

Las condiciones laborales son inhumanas

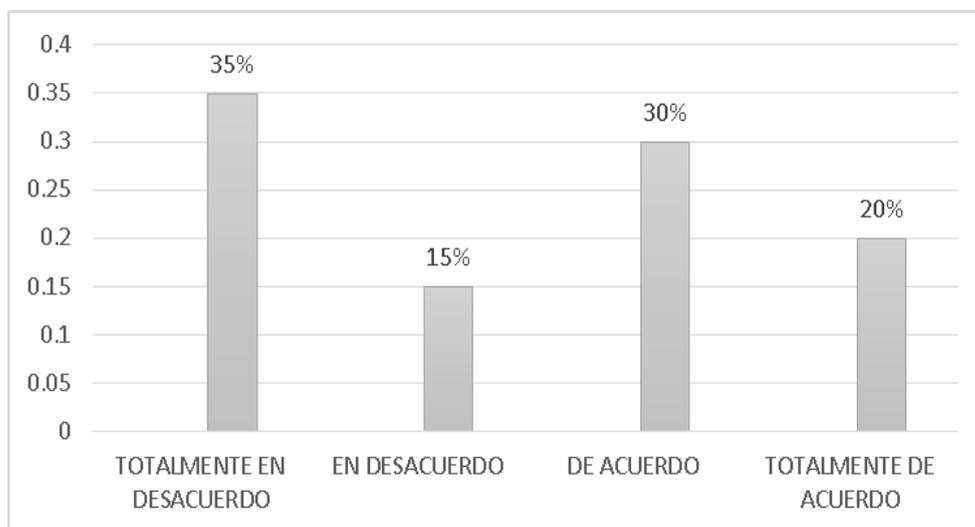


Tabla 6.

Las condiciones laborales son inhumanas

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	35%
EN DESACUERDO	3	15%
DE ACUERDO	6	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 35% de las personas encuestadas está totalmente en desacuerdo de que las condiciones laborales son inhumanas, mientras que el 15% está de acuerdo.

Figura

Se enoja con facilidad

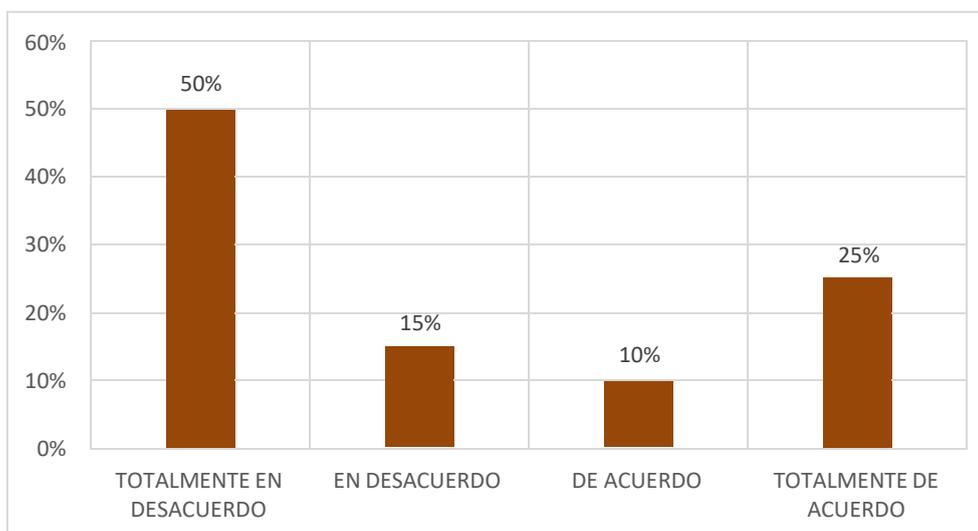


Tabla 7.

Se enoja con facilidad

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	50%
EN DESACUERDO	3	15%
DE ACUERDO	2	10%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas cuestionadas está totalmente en desacuerdo de que se enoja con facilidad, mientras que el 10% está de acuerdo.

Figura

No soporta las críticas laborales

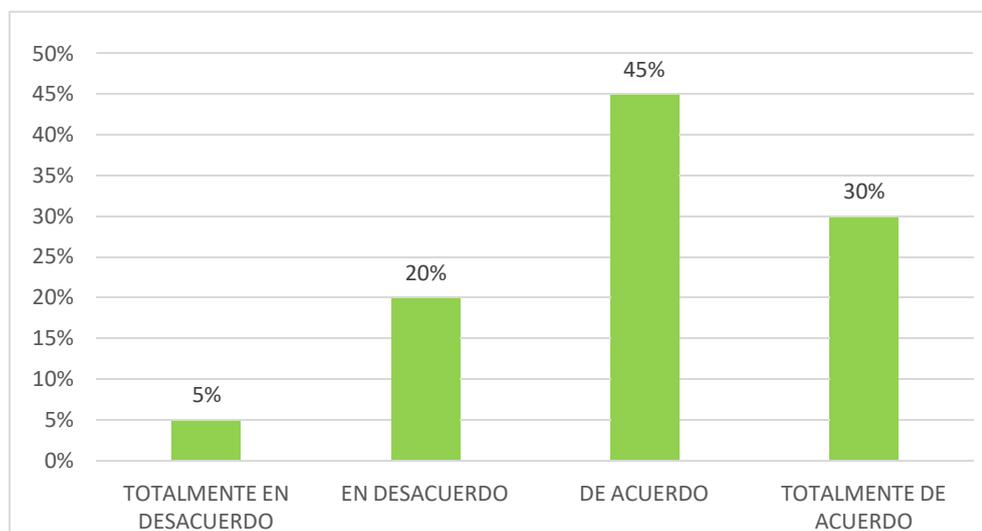


Tabla 8

No soporta las críticas laborales

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5%
EN DESACUERDO	4	20%
DE ACUERDO	9	45%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar el 45% de las personas cuestionadas está de acuerdo de que no soporta las críticas laborales, mientras que el 5% está totalmente en desacuerdo.

Figura

En su trabajo no lo consideran

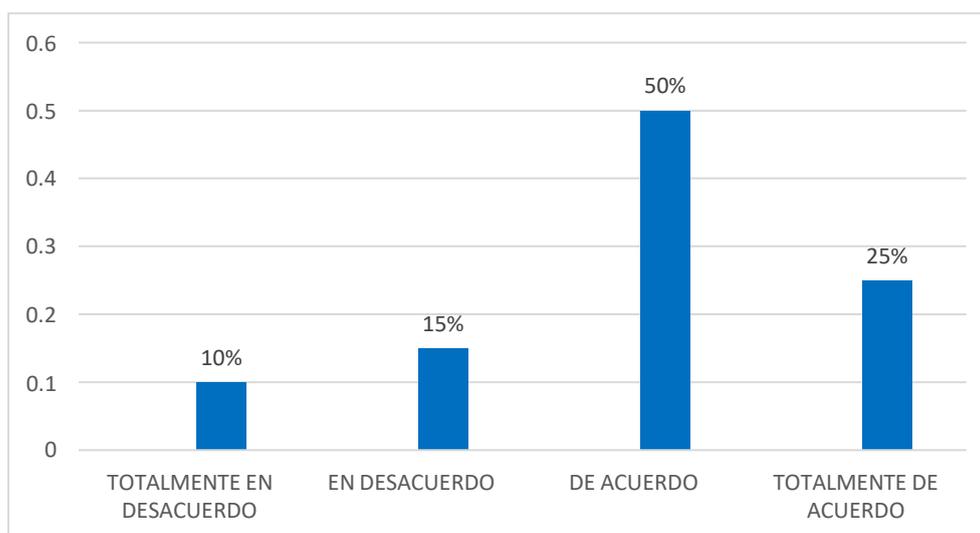


Tabla 9

En su trabajo no lo consideran

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10%
EN DESACUERDO	3	15%
DE ACUERDO	10	50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% de las personas cuestionadas está de acuerdo de que considera que en su trabajo no lo consideran, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo.

Figura 41

Le cuesta imponer autoridad ante un problema

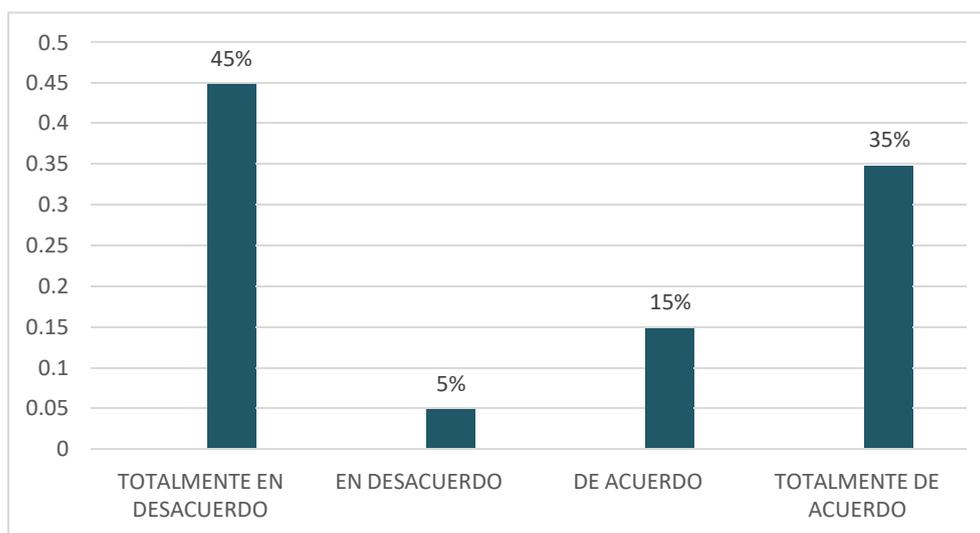


Tabla 10

Le cuesta imponer autoridad ante un problema

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	45%
EN DESACUERDO	1	5%
DE ACUERDO	3	15%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 45% de las personas cuestionadas está totalmente en desacuerdo de que le cuesta poner autoridad ante un problema, mientras que el 5% está en desacuerdo.

Figura 42

Se siente cómodo en el puesto en el que está

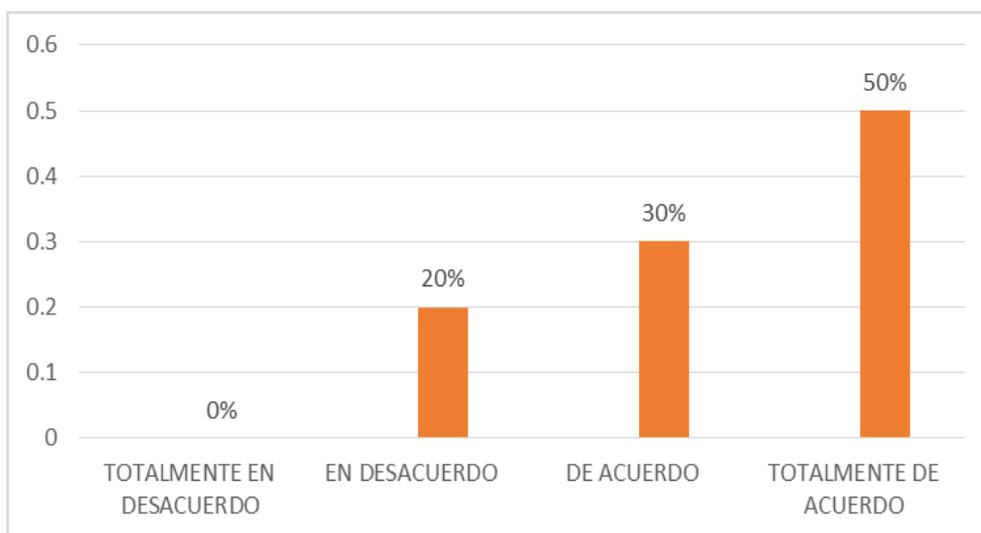


Tabla 11

Se siente cómodo en el puesto en el que está

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	4	20%
DE ACUERDO	6	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 50% está totalmente de acuerdo con su puesto de trabajo y solo el 20% está en desacuerdo.

Figura 43

Su labor es valorada

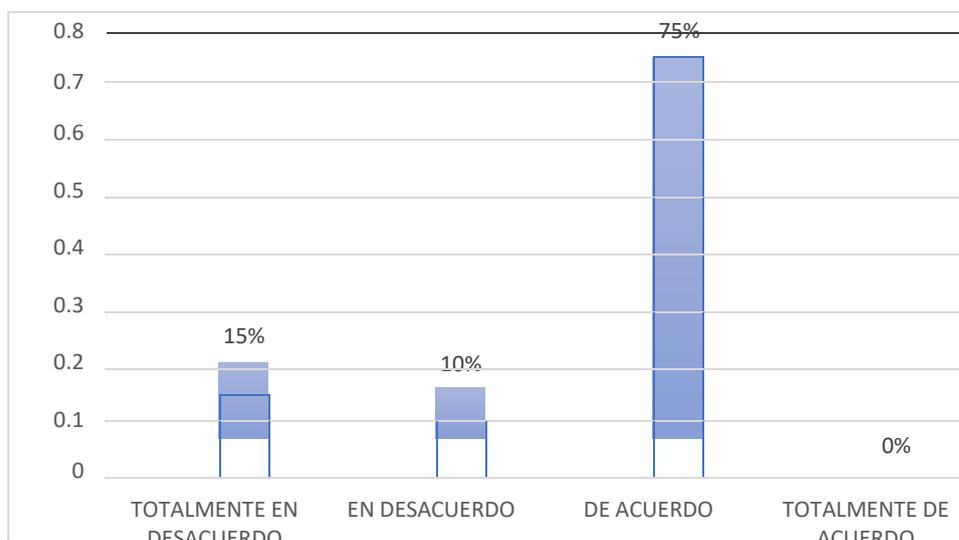


Tabla 12

Su labor es valorada

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15%
EN DESACUERDO	2	10%
DE ACUERDO	15	75%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 75% está de acuerdo y el 15% está en desacuerdo que su valor es valorado en el trabajo.

Figura 44

Se cumple la línea de carrera profesional

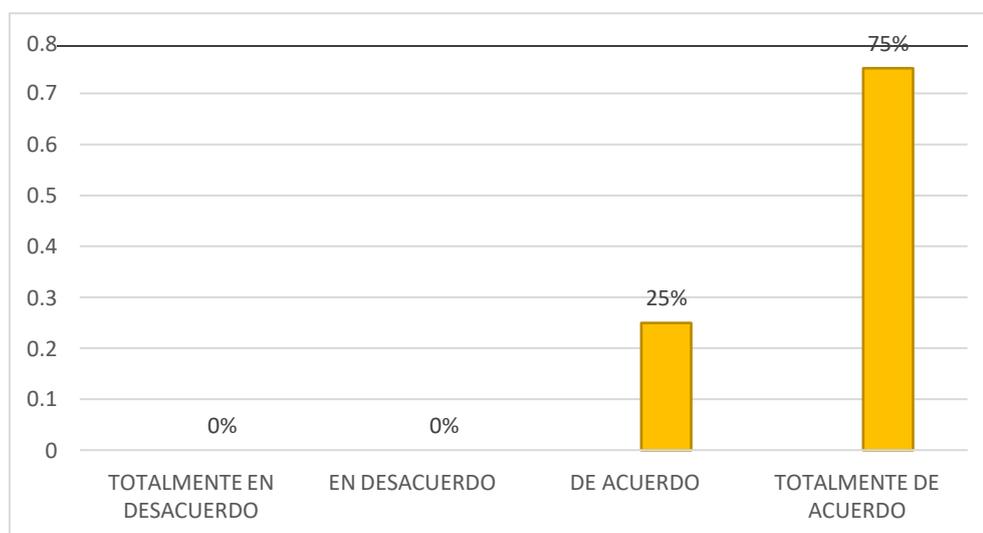


Tabla 13

Se cumple la línea de carrera profesional

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	5	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 75% de los encuestado están de acuerdo con que se cumplen la meta y el 25% están totalmente de acuerdo que si se cumple.

Figura 45

Las metas oportunamente se cumplen

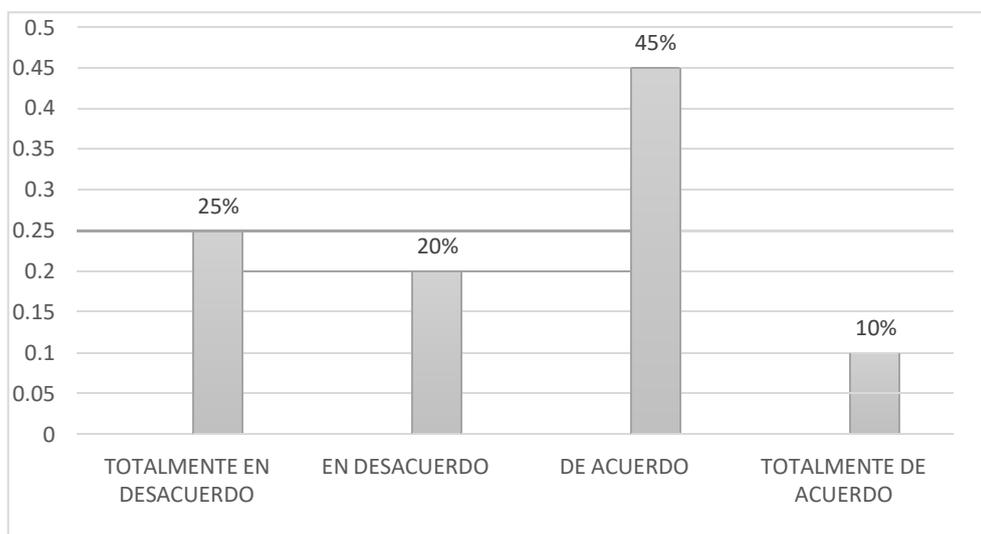


Tabla 14

Las metas oportunamente se cumplen

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	25%
EN DESACUERDO	4	20%
DE ACUERDO	9	45%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que el 45% está en desacuerdo y el 10% está totalmente de acuerdo de que las metas oportunamente se cumplen.

Figura 46

Los reconocimientos laborales y premios

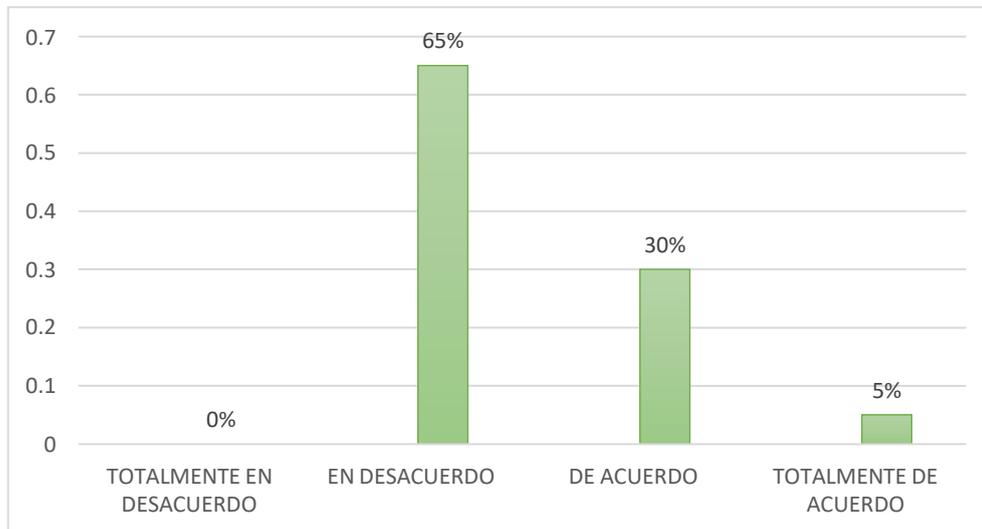


Tabla 15

Los reconocimientos laborales y premios

CALIFICACION	Nº	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	13	65%
DE ACUERDO	6	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se observa que el 65% están de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo con los reconocimientos laborales y premios.

Figura 47

Los incentivos

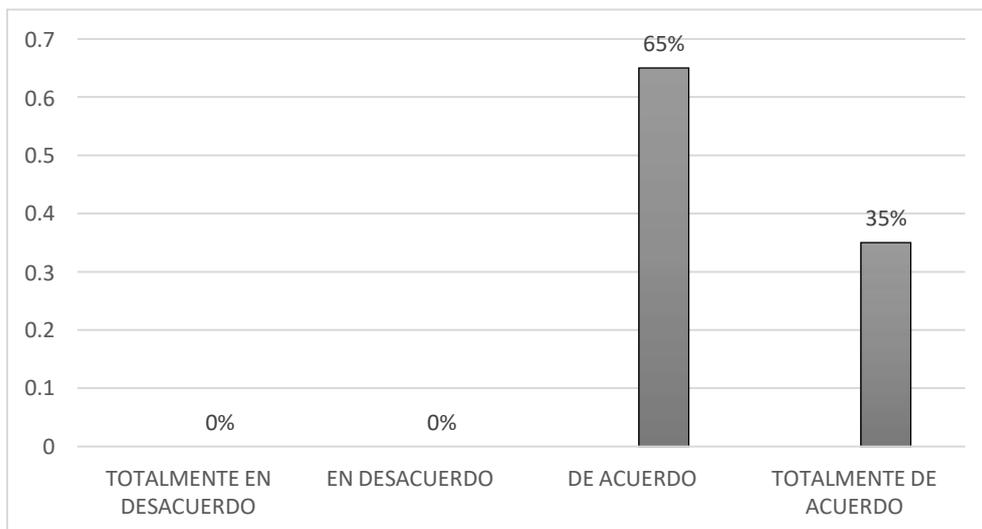


Tabla 16

Los incentivos

CALIFICACION	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	13	65%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se observa que el 65% están de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo con los incentivos.

Figura 48

Los medios que se utiliza para el desempeño laboral

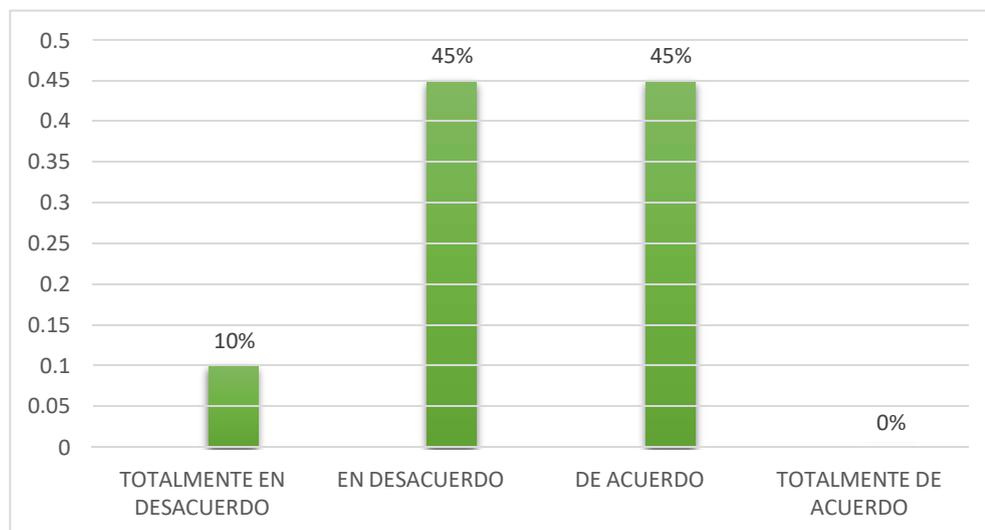


Tabla 17

Los medios que se utiliza para el desempeño laboral

	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10%
EN DESACUERDO	9	45%
DE ACUERDO	9	45%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se observa que el 45% está en acuerdo y el 10% está en totalmente desacuerdo con los medios que utilizan para el desempeño laboral.

Figura 49

La organización fomenta el compañerismo y unión

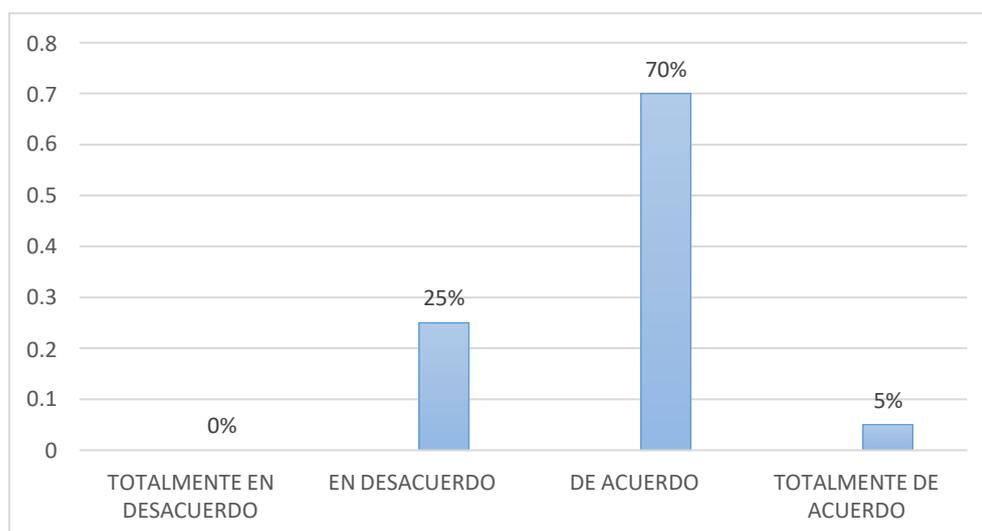


Tabla 18

La organización fomenta el compañerismo y unión.

	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	5	25%
DE ACUERDO	14	70%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se observa que el 70% están de acuerdo y el 5% en desacuerdo sobre el compañerismo y unión en el trabajo.

Figura 50

La relación entre la gerencia y el personal

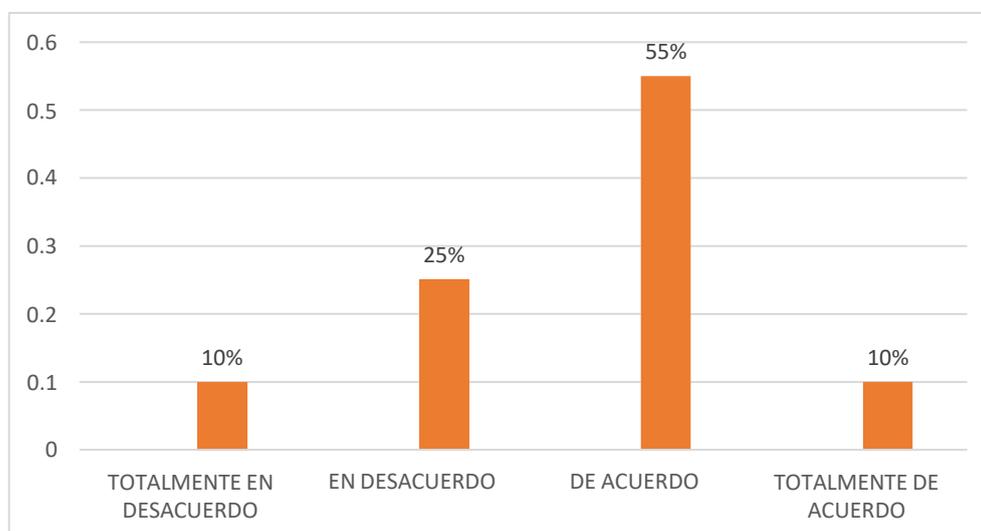


Tabla 19

La relación entre la gerencia y el personal

	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10%
EN DESACUERDO	5	25%
DE ACUERDO	11	55%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados el 55% está en acuerdo y el 10% en totalmente desacuerdo en la relación entre la gerencia y el personal.

Figura 51

Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización

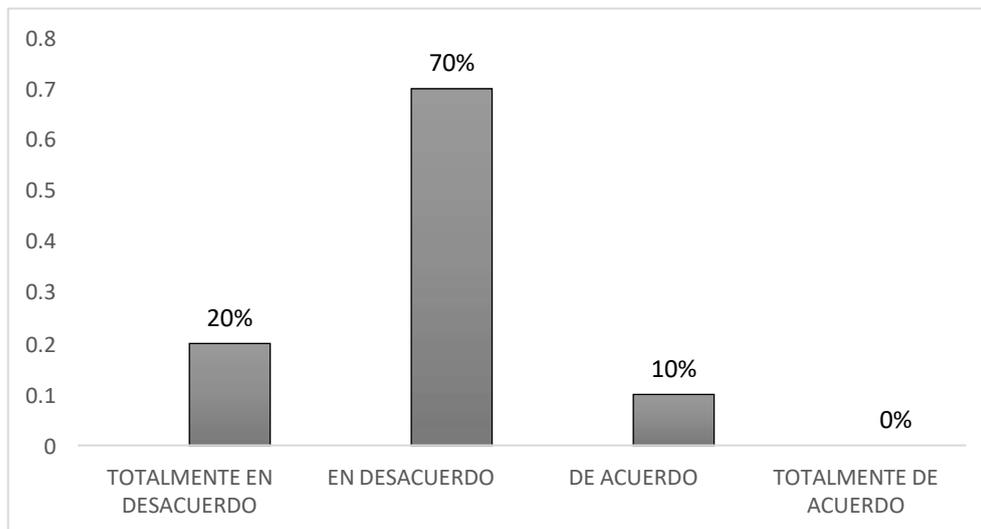


Tabla 20.

Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización

	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	20%
EN DESACUERDO	14	70%
DE ACUERDO	2	10%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los autores

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está en desacuerdo y el 10% de acuerdo en que aporta a la organización.

Tabla 21

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	20	100,0	,829	2
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	20	100,0		

Interpretación: El valor obtenido de 0.829 significa que el cuestionario referido al estrés y satisfacción laboral son consistentes y fiables.

Tabla 22

Prueba de Normalidad: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		ESTRES	SATISFACCIÓN
N		20	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,6500	2,5000
	Desv. Desviación	,67082	,60698
	Máximas diferencias extremas		
	Absoluto	,284	,345
	Positivo	,284	,345
	Negativo	-,249	-,245
Estadístico de prueba		,284	,345
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Interpretación: El valor de significancia obtenida 0.000 es menor al 5% por lo tanto las variables en estudio no siguen una distribución normal.

Tabla 23

Prueba de hipótesis – correlaciones

			ESTRES	SATISFACCIÓN
Tau_b de Kendall	ESTRES	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20
Rho de Spearman	ESTRES	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

Interpretación: El valor de significancia obtenida 0.001 menor a 5%, indica que existe una relación entre ambas variables.

4.2. Discusión de resultados

El presente estudio titulado “Estrés y satisfacción laboral en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Trujillo, 2022” en el cual se planteó como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se obtuvo que, efectivamente si hay una relación entre ambas variables, debido al valor de significancia obtenida en la prueba de hipótesis correlacional que fue 0.01 menor a 5%. De esta manera se rechaza la hipótesis nula que indica que, el estrés no influye de modo relevante en la satisfacción laboral de área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo,2022. De igual manera coincide con lo dicho por Moreno & Zúñiga (2015) quienes en su investigación identificaron una correlación baja o negativa entre las variables, teniendo como resultado un valor de confianza de 0,01, de igual forma se correlacionó las etapas de la satisfacción laboral con la variable estrés.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov se obtuvo como resultado que, el valor de significancia obtenida es de 0.000 menor al 5%, por lo tanto, las variables en estudio no siguen una distribución normal. Esto se ve reflejado cuando los encuestados manifiestan que su trabajo es muy pesado, pero se sienten satisfechos, porque su labor es valorada y si se cumple con la línea de carrera.

En cuanto a la satisfacción laboral de los encuestados, se puede determinar que, en su mayoría, se sienten cómodos con su puesto dentro de la Municipalidad y ellos se ve reflejado en que el buen trato de los superiores y sienten que su labor si es valorada, sin embargo, a pesar de sentirse cómodos, consideran que podrían aportar mucho más si son mejor considerados.

Respecto a temas de incentivos, el total de colaboradores está conforme con este tipo de acciones, sin embargo, un 65% consideran que no son suficientes o que podrían ser mejores. A diferencia de Torres (2015) en su trabajo de investigación: "Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública" se concluyó que el nivel de satisfacción laboral era bajo, debido a los pocos beneficios económicos que recibían y a las condiciones no tan favorables para desempeñar sus funciones.

De la misma manera se muestra una posición opuesta a nuestra investigación, respecto a este último autor, donde los niveles de estrés fueron altos debido a la constante y alta presión de sus supervisores; en la Municipalidad de Trujillo donde mas de un 60% está conforme con la relación de sus superiores para con ellos, y sienten que con ello ayuda a reducir sus niveles de estrés.

Del resultado de las encuestas tenemos que, en los ítems que hacen referencia a condiciones laborales y cumplimientos de metas, solo un 50 y 55% respectivamente considera que se cumplen, sin embargo, el total de encuestados afirma que si se cumple con la línea de carrera por lo que se sienten motivados. Este resultado coincide con la definición: un trabajador puede estar motivado con el trabajo, pero no satisfecho y viceversa. La motivación es una formación psicológica y es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización, si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeña el trabajo la satisfacción laboral no es buena. (Zayas et ál, 2015)

De la definición de estrés donde es considerado como una emoción dañina causada por un desequilibrio, a tal grado que se manifiesta en relación con el trabajo determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, y tienen lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. (Telégrafo, 2016). Podemos decir que de acuerdo a los

resultados de la encuesta un 55% considera que el trabajo que realiza es muy pesado, pero se logra compensar con el horario de trabajo, en el cual, un 90% indica que el horario no es excesivo teniendo así un mayor control de sus emociones.

CONCLUSIONES

- Comprobamos que, con los resultados obtenidos respecto a la variable estrés, no se presenta en los trabajadores que conforman el área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, a pesar de la carga laboral.
- Se evidencia de acuerdo a la evaluación realizada respecto a la variable satisfacción laboral, que existe una gran satisfacción en los trabajadores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, debido a que las metas se cumplen, se fomenta el compañerismo y la unión y si hay una línea de carrera dentro de la entidad.
- En conclusión, afirmamos con la hipótesis que, el estrés está relacionado a la satisfacción laboral que presenta los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, a pesar que existe un poco porcentaje de incomodidad en el área encuestada.

RECOMENDACIONES

- Establecer estrategias, por parte de la gerencia, que permitan mejorar los factores motivacionales especialmente los relacionados a, reconocimiento, satisfacción y el ambiente físico de trabajo, si bien es cierto, los resultados muestran que los colaboradores se encuentran satisfechos con la labor que realizan, no existe una relación con los factores motivacionales.
- Planificar la renovación y/o mantenimiento de manera programada de los elementos tangibles que se utilizan, para brindar un buen servicio, especialmente en lo referente a equipos y elementos materiales.
- Realizar dinámicas de integración, conferencias, talleres, para que el desempeño de los colaboradores no se vea afectado y el equipo permanezca integrado y unido.
- La Municipalidad de Trujillo debe implementar programas que monitoreen a los colaboradores en situaciones de estrés, puesto que puede convertirse en un factor negativo para los empleados en su desempeño. Si bien es cierto el nivel de estrés que presentan los colaboradores no es muy alto, es importante que la entidad tenga en cuenta las causas más influyentes ya que podrían llegar a estar fuera del manejo de los colaboradores si es que no se administra adecuadamente.

REFERENCIAS

- Blum, M. (1991). *Psicología Industrial*. Ed. Trillas.
- Bravo, I., Díaz, A., Bustos, C., Pérez, M., Cuevas, C., Nova, C., & Albornoz, M. (2017). Valoración de la influencia del Programa de Acompañamiento Directivo sobre la percepción y satisfacción laboral de los docentes y directivos. Pontificia Universidad Javeriana.
- Chero, J. (2017). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Víctor Lazarte Echegaray ESSALUD. In *Crescendo Ciencias de la Salud*.
- Coronado, L. (2006). Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Consultado en:
- De Torres. (2014). *La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (Ama) en el Periodo 2014*.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción Laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Huamanchumo, L. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración. Una perspectiva global*. Mc Graw-Hill, Décima edición.
- Locke, E. (1976) "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. *Manual de psicología industrial y organizacional*. Rand McNally College Ed. Pág.165-166.
- Lozano, A. (2014). *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014*. Universidad Peruana Unión.
- Marulanda, I. (20 de julio de 2014). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. <http://publicacionesfaciso.uniandes.edu.co/psi/Estrés Laboral.pdf>.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1.ª ed.). Editorial SAFELIZ, S.L.

- Mercedes, A. (2016). Motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de una unidad ejecutora del Ministerio de Transportes de Lima - 2014. Universidad César Vallejo.
- Morales, R. (2017). El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores Administrativos y CAS de la Municipalidad Provincial de Trujillo – Año 2017. Universidad César Vallejo.
- More, G. (2017). Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Moreno, J. & Zúñiga, Y. (2015). Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación Hospital San pedro de la Ciudad San Juan de Pasto. Universidad de Nariño.
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral inédita]. Universidad Complutense de Madrid.
- OIT (2015). Conferencia Internacional del Trabajo, 104a reunión.
- Pose, G. (06 de abril de 2006). Estrés En La Evaluación Institucional. <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
- Robbins, S. (1994) Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones (3.^a ed.). Prentice Hall.
- Saldaña, J. (2017). Relación factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral en empleados de Empocaldas S A. E: S.P (Seccionales del departamento de Caldas). Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Sánchez. (2011) estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera-Argentina.
- Sherman, A., & Bohlander, G. (1994) Administración de los recursos humanos. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Slipack, E. (02 de marzo de 2006). Estrés Laboral. http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
- Torres, P. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Universidad Católica del Perú.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015) Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. Universidad de Holguín de Cuba.

<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/1606/1370>

Velásquez, C., & Chunga, A. (2003). Fuentes de estrés laboral en profesores de instituciones educativas estatales.

<http://publicacionesfaciso.uniandes.edu.co/psi/Estrés Laboral>.

Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Universidad Cesar Vallejo.

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas De La Satisfacción Laboral En Una Organización Comercializadora Mayorista. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXIII (2), 35-51. ISSN: 0121-680Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90943601004>

ANEXOS

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO

El presente cuestionarios se hace con la finalidad obtener o recaudar información para determinar si el estrés influye en el nivel de satisfacción de laboral en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2018., para ello se le solicita que lea atentamente cada una de las preguntas, revise todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique.

Nombre:

Cargo: _____ **Fecha:** ____ / ____ / ____

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	DE ACUERDO
4	TOTALMENTE DE ACUERDO

Puntúe cada artículo seleccionando con un aspa (X) una de las puntuaciones situadas a la derecha según su criterio.

En la tabla situada arriba se especifica a qué criterio corresponde cada número.

INTERROGANTE / DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN			
1. El trabajo que realiza es muy pesado	1	2	3	4
2. El horario de trabajo es el excesivo	1	2	3	4
3. El trato de los superiores es inapropiado	1	2	3	4
4. Es caótico el ambiente laboral	1	2	3	4
5. Su remuneración no cumple con sus expectativas	1	2	3	4
6. Las condiciones laborales son infrahumanas	1	2	3	4
7. Se enoja con facilidad	1	2	3	4
8. No soporta las criticas laborales	1	2	3	4

9. Considera que en su trabajo no la consideran	1	2	3	4
10. Le cuesta imponer autoridad ante un problema	1	2	3	4
11. Se siente cómodo en el puesto en que esta	1	2	3	4
12. Su labor es valorada	1	2	3	4
13. Se cumple la línea carrera profesional	1	2	3	4
14. Se cumplen oportunamente las metas	1	2	3	4
15. Está Conforme con los premios y reconocimientos laborales	1	2	3	4
16. Son convenientes los incentivos	1	2	3	4
17. Son propicios lo medios que se utiliza para el desempeño laboral	1	2	3	4
18. La organización fomenta el compañerismo y unión	1	2	3	4
19. Es adecuada la relación entre gerencial y el personal	1	2	3	4
20. Se siente satisfecho con lo que aporta a la organización	1	2	3	4

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Enrique Yzquierdo Pérez con DNI N° 18135652 con grado académico de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome como DOCENTE .en UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: BUENO Y ACEPTABLE Que consta de

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad		X			
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 11 días del mes de octubre del 2022



Firma:

Grado académico: Magister en Administración

DNI 18135652

Especialidad : GESTION EMPRESARIAL

E-mail : lyzquierdop1@upao.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco Castillo Oruna con DNI N°17902772 con grado académico de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome como DOCENTE en UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: BUENO Y ACEPTABLE

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad		X			
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 16 días del mes de octubre del 2022

Firma:



Grado académico: MBA
DNI 17902772
Especialidad : ECONOMIA
E-mail : fcastillo1@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SAÚL BARRANTES GARCÍA con DNI N° 18121026 con grado académico de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome como DOCENTE. en UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

El instrumento validado es: BUENO Y ACEPTABLE Que consta de

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Crterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad		X			
2. Objetividad		X			
3. Actualidad			X		
4. Organización		X			
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología		X			

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 14 días del mes de octubre del 2022

Firma:



Grado académico: Doctor en
Administración DNI 18121026

Especialidad : Dirección Estratégica
E-mail : sbarrantesg@upao.edu.pe