



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 005-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de enero de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-19453 de fecha 27-12-2024 de FRANK RANDY MARCA APAZA, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: FRANK RANDY MARCA APAZA, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles 08 de enero de 2025
- * Hora : 09:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 443-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-12183** de fecha 05 de setiembre de 2024, del **Bach FRANK RANDY MARCA APAZA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.





RESOLUCIÓN N° 311-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-8880** de fecha 15 de julio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. FRANK RANDY MARCA APAZA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:



ESTRES LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
ESTRÉS LABORAL Y SATISFACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	FRANK RANDY MARCA APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73127063
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5529-9781
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: Edificio: Municipalidad Provincial de Puno País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: Latitud: 15°50'25.0 "S Longitud: 70°01'41.4 "W URL: https://maps.app.goo.gl/1aFvCWP5kZdigiZn6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 PUNO
 GABRIEL VELASQUEZ
 DIRECTOR
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FRANK RANDY MARCA APAZA, identificado con DNI Nro. 73127063 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de MAYO del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios quien me dio la oportunidad y lo más importante la fe que necesitaba para lograr este objetivo y culminarlo con éxito.

Le dedico el resultado de todo este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres por apoyarme y aguantarme cuando los tiempos eran difíciles o no tan malos. Gracias por enseñarme a afrontar la adversidad sin perder la cabeza ni morir en el intento.

Me enseñaron principios, valores, perseverancia y voluntad de convertirme en quien soy hoy. Todo proviene de un lugar de gran amor y no pide nada a cambio,



AGRADECIMIENTO

También aprecio mucho el papel de mi mentor que me escuchó, aconsejó y guió mientras investigaba, leía, analizaba, pensaba y escribía esta tesis. Este trabajo es el resultado de muchas horas de trabajo. No habría llegado tan lejos sin la guía intelectual de mis mentores.

Junto a mis mentores, también debo reconocer y agradecer el trabajo realizado por mis profesores, quienes me han aportado diversos conocimientos a lo largo de los años. En ellos veo ejemplos de grandes profesionales en su campo que se dedican a la docencia.

También mencionaré aquí a mis compañeros, cuyas aventuras siempre quedarán en mi mente.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.2.1. Delimitación espacial	4
1.2.2. Delimitación social	4
1.2.3. Delimitación temporal	4
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Pregunta general	5
1.3.2. Preguntas específicas	5
1.4. Justificación del estudio.....	5
1.4.1. Justificación teórica.....	5
1.4.2. Justificación social	6
1.4.3. Justificación práctica.....	6
1.4.4. Justificación metodológica.....	6



CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 8

2.2. Objetivos específicos 8

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes del estudio 9

3.1.1. A nivel internacional..... 9

3.1.2. A nivel nacional 11

3.1.3. A nivel regional 14

3.2. Bases teóricas 16

3.2.1. Estrés laboral 16

3.3.1. Satisfacción laboral..... 25

1.5. Marco conceptual..... 31

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 33

4.1.1. Hipótesis específicas 33

4.2. Variables 34

4.2.1. Conceptualización de variables 34

4.3. Operacionalización de las variables 34

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 36

5.2. Método aplicado a la investigación..... 36



5.3.	Tipo de investigación	36
5.4.	Nivel de investigación	36
5.5.	Diseño de investigación	37
5.6.	Población y muestra	37
5.6.1.	Población	37
5.6.2.	Muestra	37
5.7.	Técnicas e instrumentos	37
5.7.1.	Técnica	37
5.7.2.	Instrumentos	38
5.8.	Confiabilidad y validez del instrumento	39
5.8.1.	Confiabilidad	39
5.8.2.	Validez	40
5.9.	Procedimiento de tratamientos de datos	40
5.10.	Contrastación de hipótesis	40
5.10.1.	Contrastación de la hipótesis general	40
5.10.2.	Contrastación de la hipótesis específica 1	42
5.10.3.	Contrastación de la hipótesis específica 2	43
5.10.4.	Contrastación de la hipótesis específica 3	44
5.10.5.	Contrastación de la hipótesis específica 4	45
5.10.6.	Contrastación de la hipótesis específica 5	46
5.10.7.	Contrastación de la hipótesis específica 6	47
5.10.8.	Contrastación de la hipótesis específica 7	48

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación, análisis e interpretación de los datos	49
------	--	----



6.1.1.	Análisis del estrés laboral y la satisfacción laboral	50
6.1.2.	Análisis del estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales	51
6.1.3.	Análisis del estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos.....	52
6.1.4.	Análisis del estrés laboral y las políticas administrativas	53
6.1.5.	Análisis del estrés laboral y las relaciones sociales	54
6.1.6.	Análisis del estrés laboral y el desarrollo personal	55
6.1.7.	Análisis del estrés laboral y el desempeño de tareas	56
6.1.8.	Análisis del estrés laboral y la relación con la autoridad.....	57
6.2.	Discusión de resultados.....	58
CONCLUSIONES.....		66
RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		70
ANEXOS.....		77
MATRIZ DE CONSISTENCIA		
MATRIZ DE DATOS		
INSTRUMENTOS		
ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)		
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO		
EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS		
CONSENTIMIENTO INFORMADO		



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la V1 y V2	34
Tabla 2	Ficha técnica del primer instrumento	38
Tabla 3	Ficha técnica del segundo instrumento	39
Tabla 4	Confiabilidad por alfa de Cronbach.....	39
Tabla 5	Cálculo de p valor de estrés laboral y la satisfacción laboral	49
Tabla 6	Cálculo de p valor de estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales.....	50
Tabla 7	Cálculo de p valor de estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos..	51
Tabla 8	Cálculo de p valor de estrés laboral y las políticas administrativas .	52
Tabla 9	Cálculo de p valor de estrés laboral y las relaciones sociales	53
Tabla 10	Cálculo de p valor de estrés laboral y el desarrollo personal.....	54
Tabla 11	Cálculo de p valor de estrés laboral y el desempeño de tareas.....	55
Tabla 12	Cálculo de p valor de estrés laboral y la relación con la autoridad...56	
Tabla 13	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	57
Tabla 14	Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	50
Tabla 15	Correlación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales.....	51
Tabla 16	Correlación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos..	52
Tabla 17	Correlación entre el estrés laboral y las políticas administrativas....	53
Tabla 18	Correlación entre el estrés laboral y las relaciones sociales.....	54
Tabla 19	Correlación entre el estrés laboral y el desarrollo personal	55
Tabla 20	Correlación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas	56
Tabla 21	Correlación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad.....	57



RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024. La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño no experimental, un nivel correlacional y un corte transversal, utilizando como muestra 29 trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante encuestas con escalas de medición. Los resultados muestran una relación negativa baja con un $Rho = - 0,126$ entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Se concluye con un $sig. = 0.620$ que no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Palabras clave: Estrés, laboral, satisfacción, trabajadores.



ABSTRACT

The objective of the present research was to analyze the relationship between work stress and job satisfaction among the employees of the Provincial Municipality of Puno, 2024. The methodology employed was quantitative, with a non-experimental design, a correlational level, and a cross-sectional approach, using a sample of 29 employees. Data collection was carried out through surveys with measurement scales. The results show a low negative relationship with a $Rho = -0.126$ between work stress and job satisfaction. It is concluded, with a $sig. = 0.620$, that there is no relationship between work stress and job satisfaction among the employees of the Provincial Municipality of Puno, 2024.

Keywords: Stress, job, satisfaction, employees.



INTRODUCCIÓN

El bienestar y la satisfacción de una persona en el trabajo se ven afectados por su nivel de satisfacción laboral, así como por su nivel de estrés en el trabajo. Este estudio pretende examinar su relación. Una situación difícil puede provocar «un estado de tensión mental o preocupación» (OMS, 2023), lo que a menudo se denomina estrés laboral. Se produce de forma automática como reacción a un peligro u otros estímulos, y su impacto en el bienestar depende de cómo cada individuo reacciona ante él. Por otro lado, la reacción emocional positiva de los empleados hacia su entorno laboral se conoce como satisfacción laboral. de trabajo (Gómez, 2023).

Estas variables son de gran importancia porque permiten identificar y comprender los factores que afectan el bienestar de los empleados dentro de una organización. El análisis de estas variables facilita la detección de problemas y desafíos específicos que influyen sobre el nivel de vida en el lugar de trabajo. La creación y ejecución de planes dependen de esta comprensión. efectivas que mejoren el entorno laboral. Un ambiente de trabajo saludable y positivo puede incrementar la motivación y el rendimiento de los empleados, además de reducir costos asociados con el ausentismo, la rotación de personal y el bajo rendimiento, generando un impacto financiero positivo para la organización. Al priorizar la estabilidad emocional y mental de los empleados, las organizaciones promueven un mayor compromiso, satisfacción y lealtad, lo que Aumenta la eficiencia y el rendimiento en el lugar de trabajo.

El estrés puede manifestarse en diversas áreas y circunstancias de los trabajadores, generando síntomas como dificultades respiratorias, hiperventilación, insomnio, ansiedad y nerviosismo, y en algunos casos, comportamientos impulsivos



o temerarios. Según la OMS (2024), con el 60% de la población mundial empleada, es crucial que gobiernos, empleadores y organizaciones responsables de la salud y seguridad laboral implementen medidas específicas para mejorar la salud mental en el trabajo.

En el contexto peruano, el 45% de los trabajadores reporta insatisfacción con su entorno laboral, mayormente atribuida a problemas relacionados con el ambiente de trabajo. Además, el 52% de los encuestados considera que sus ideas y opiniones no son suficientemente valoradas en su empresa, en contraste con solo el 7% que siente que sus propuestas son altamente apreciadas (Tocas, 2024). Estas estadísticas subrayan la relevancia de esta investigación, cuyo enfoque en el bienestar de los empleados busca promover un entorno laboral óptimo.

Finalmente, se observó que la satisfacción en el trabajo no guarda relación con estrés en el trabajo, con una correlación negativa muy baja. Estos hallazgos ofrecen un punto de partida para futuras investigaciones a nivel organizacional, orientadas a prevenir las consecuencias negativas del estrés en los trabajadores. La investigación emplea escalas de medición con la confiabilidad y validez necesarias para facilitar la comparación con estudios similares, generando conclusiones y recomendaciones que beneficiarán tanto a los trabajadores como a la comunidad en general, y serán detalladas en los siguientes capítulos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés es definido por La tensión mental o la preocupación provocadas por una circunstancia difícil es lo que la Organización Mundial de la Salud denomina estrés (2023). Dado que se trata de una reacción normal ante el peligro y otros estímulos, todo el mundo siente cierto nivel de estrés de vez en cuando. La forma en que gestionamos el estrés determina en qué medida afecta a nuestra salud. Por otro lado, la satisfacción laboral se define como la respuesta emocional que los empleados experimentan hacia la empresa en la que trabajan (Gómez, 2023).

La OMS (2024), menciona que aproximadamente el 60% de la población mundial está empleada. Los gobiernos, empleadores, y las organizaciones que representan tanto a trabajadores como empleadores, junto con otras partes interesadas responsables de la salud y seguridad laboral, pueden mejorar la salud mental en el trabajo mediante la implementación de medidas específicas. Estas incluyen la prevención de problemas de salud mental relacionados con el trabajo mediante la reducción de riesgos, la protección y promoción de la salud psicosocial en el espacio laboral, el apoyo a trabajadores con problemas de salud mental para que se integren y prosperen en sus empleos, y la creación de un entorno propicio para el cambio positivo. Es fundamental que estas acciones se realicen con la



participación significativa de los trabajadores, sus representantes, y personas con experiencia directa en problemas de salud mental.

En España, Mero et al. (2021) menciona que “hasta ahora, 74,000 profesionales de la salud han sido contagiados y que además sigue elevándose por el virus SARS-CoV-2. A su elevado riesgo de infección se suma una intensa carga de trabajo, cambios en la organización de las unidades de atención, un aumento en la cantidad de pacientes, la introducción de nuevos protocolos y alteraciones en su vida personal. Estos factores combinados hacen que el personal sanitario sea podrían experimentar estrés como resultado de su trabajo con mayor frecuencia. en comparación con la población general, como consecuencia de la crisis generada por la COVID-19”.

Mejía et al. (2019), en su investigación a nivel de Latinoamérica dice que Venezuela presentó el mayor nivel de estrés (63 %), Panamá (49 %) y Ecuador (54 %). Colombia (26 %) y Perú (29 %) registraron los niveles de estrés más bajos, por el contrario. Cabe destacar que las mujeres informaron niveles de estrés mucho más elevados (44.8%) en comparación con los hombres (37.6%).

En el contexto de satisfacción laboral a nivel internacional THE ADECCO GROUP (2022), a través de una encuesta realizada se identificaron varios indicadores clave: el 59% de los encuestados señalaron la carga de trabajo como un factor crítico, mientras que el 58% destacaron la importancia de la salud mental y el bienestar, el bienestar físico, el salario y la postura de la empresa sobre temas sociales. Además, el 57% mencionaron la necesidad de oportunidades de formación continua, y el 54% señalaron la importancia de las oportunidades de carrera y desarrollo profesional, así como las ventajas que ofrece el negocio. Los empleados más satisfechos se encuentran en China, Brasil y Turquía, mientras que los trabajadores de Japón,



Francia, Grecia e Italia muestran los menores niveles de satisfacción. Estos indicadores subrayan la necesidad de abordar estos aspectos en las políticas y estrategias organizacionales con el fin de impulsar la productividad y mejorar las condiciones laborales.

Mejia et al., (2019), también menciona que se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral. Por otro lado, Además que en el Perú según la investigación cerca del 50% de los empleados no se siente satisfecho en su lugar de trabajo. El estudio encontró que el 45% de los participantes admitió no estar contento en su entorno laboral, atribuyendo mayormente su insatisfacción a problemas relacionados con el ambiente laboral. Además, el 52% de los encuestados expresó que sus ideas y opiniones no son suficientemente valoradas en la empresa donde trabajan, en contraste con solo el 7% que considera que sus propuestas son altamente apreciadas.

Un análisis a nivel regional sobre el estrés por Callacondo y Paco, (2022), evidencian el 54,0 % de los empleados declara tener niveles bajos de estrés en el trabajo, el 39,00 % declara tener niveles moderados, el 54,0 % muestra indicadores preocupantes de estrés y el 2,0 % sufre niveles muy altos de estrés en el trabajo. La felicidad de los trabajadores en el puesto de trabajo es importante en este contexto, ya que su productividad afecta a la salud de la institución en su conjunto. y desarrollo de la región. La presencia de indicadores elevados de estrés laboral entre los empleados puede comprometer seriamente su productividad, lo cual a su vez afecta negativamente la eficiencia y la calidad de las prestaciones brindadas a la comunidad. Si los trabajadores no reciben el apoyo necesario para gestionar su estrés, esto puede



deteriorar la calidad del servicio público y, por ende, el bienestar de la población. Asimismo, Pumaquispe (2022), en su investigación sobre satisfacción laboral realizada con 57 trabajadores de Puno, se encontró que el 42.10% de los participantes calificaron su satisfacción personal como buena, mientras que el 36.80% la consideraron regular. Además, el 17.50% mencionaron que su satisfacción personal es muy buena, y el 3.50% indicaron que es mala.

Por tales motivos fue de interés realizar el estudio sobre bienestar de los empleados en relación con los niveles de estrés municipales de Puno. El objetivo es determinar dicha relación para poder elaborar planes que mejoren la satisfacción de los trabajadores. Con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo, se espera contribuir positivamente al bienestar y desarrollo de la región de Puno.

1.2. Delimitación de la investigación

Este estudio investigativo se desarrollará considerando las siguientes delimitaciones:

1.2.1. Delimitación espacial

Este estudio se desarrollará en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno, situada en la ciudad de Puno, en la región Puno, Perú

1.2.2. Delimitación social

El grupo de estudio se compone de trabajadores de la MUNI - Puno, cubriendo una variedad de posiciones jerárquicas y funciones dentro de la entidad.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se centrará en el año 2024, periodo en el cual se recolectarán los datos referentes al tema.



1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

PG. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

1.3.2. Preguntas específicas

PE1. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE2. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE3. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE4. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE5. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE6. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

PE7. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?

1.4. Justificación del estudio

La justificación de la investigación se ha desarrollado considerando una base social, teórica, práctica y metodológica, que se expone de la siguiente manera:

1.4.1. Justificación teórica

La fundamentación teórica del estudio, se apoya en una serie robusta de teorías, antecedentes tanto internacionales como nacionales, y conceptos esenciales



que describen los fenómenos del estrés y la satisfacción laboral. Este marco teórico integral ofrece una comprensión detallada de la interacción entre estos factores y su impacto en el bienestar de los trabajadores.

1.4.2. Justificación social

El análisis aborda el problema del estrés profesional y satisfacción laboral, un fenómeno con implicaciones sociales significativas. Esta investigación tiene el potencial de impactar positivamente a los trabajadores al ofrecer un análisis detallado de las fuentes y consecuencias del estrés en el contexto laboral. Los resultados servirán enfocados en el diseño de iniciativas que buscan optimizar el bienestar mental de los trabajadores y aumentar su satisfacción con sus puestos de trabajo, lo cual contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable y eficiente para todos los empleados.

1.4.3. Justificación práctica

La apología práctica del análisis se fundamenta en la posibilidad de aplicar los resultados de la investigación para desarrollar soluciones efectivas para el entorno laboral. A partir de los hallazgos, se podrán diseñar intervenciones prácticas como programas de capacitación, políticas de bienestar y mejoras en el entorno de trabajo que busquen reducir el agotamiento y mejorar el estado de ánimo en el lugar de trabajo. Como resultado de estos cambios, mejorarán el estado de ánimo, la productividad y la estabilidad de los trabajadores, lo que es bueno para el negocio y conducirá a un eficiente y colaborativo.

1.4.4. Justificación metodológica

La justificación se basa en un diseño no experimental y transversal, que es ideal para analizar las relaciones estas variables de estudio empleados sin intervención directa. El enfoque cuantitativo y el uso de escalas de medición permiten



una evaluación precisa y objetiva de estas variables, facilitando la identificación de patrones y tendencias que pueden ser utilizados para desarrollar estrategias efectivas con el fin de optimizar el bienestar de los trabajadores y el ambiente de trabajo.



CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE2. Analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE3. Analizar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE4. Analizar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE5. Analizar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE6. Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

OE7. Analizar la relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes del estudio

3.1.1. A nivel internacional

Quinto et al. (2023), Guayaquil, durante el periodo de investigación optaron por desarrollar el tema de “Preocupaciones y satisfacción con sus trabajos entre los supervisores de la agencia de cobro de deudas de Guayaquil, Ecuador”, donde en el transcurso se llevó a cabo un estudio para determinar el tipo de relación entre estos factores entre los gestores de agencias de cobro. Para el enfoque se utilizó un marco cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Por otro lado, encontraron que existe una relación débil entre la variable 1 y 2, con un coeficiente de correlación de $r = -0.225$. Este hallazgo de la investigación manifiesta que, aunque hay una conexión entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, el impacto es limitado. Además, se concluye y observa una correlación negativa proporcional y de baja significancia de las dimensiones de la variable 1 los gerentes de las agencias de cobro, así como las dimensiones de la segunda variable.

Onofre (2021), Quito, desarrollo el tema de investigación denominada “El estrés en la oficina y su efecto en la productividad en el Departamento de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019”, de manera que en el transcurso de su investigación busco determinar la



relación entre ambas variables, utilizando una metodología no experimental, de diseño antes de llegar a un estudio correlacional. De las 40 personas que participaron en el estudio, el 63 % eran hombres y el 38 % mujeres. Un valor de correlación de $r = -0,01127$ indica que las dos variables están correlacionadas negativamente entre sí, haciendo referencia que, a menor estrés, el desempeño laboral tiende a ser mayor.

Huayta (2019), La Paz, optaron por estudiar la investigación denominada El objetivo del estudio era describir la relación los niveles de estrés de los trabajadores y su grado de satisfacción laboral dentro de la construcción. La población del estudio estaba compuesta por treinta adultos (de 20 años o más) y la investigación siguió un enfoque correlacional, no experimental y transversal. Según los resultados, existe una relación positiva entre estos factores ($r = 0,148$, $p = 0,437$). Además, se encontraron diversas relaciones entre las dos variables, como el material y las circunstancias físicas ($r = 0,105$ y $p = 0,582$), los beneficios laborales ($r = -0,024$ y $p = 0,900$), las políticas administrativas ($r = 0,021$ y $p = 0,931$), las relaciones sociales ($r = 0,089$ y $p = 0,642$), el desarrollo personal ($r = -0,056$ y $p = 0,770$), el rendimiento en las tareas ($r = 0,271$ y $p = 0,147$) y la relación con la autoridad ($r = 0,271$ y $p = 0,149$). Los investigadores descubrieron que los empleados que declaraban mayores niveles de estrés en el trabajo eran más propensos a mayor satisfacción laboral, mientras que aquellos con menores niveles de estrés laboral tienden a reportar menor satisfacción laboral.

Campiño y Muñoz, (2020), Pereira, decidieron investigar el tema nombrado «Estudio sobre los niveles del estrés laboral y la satisfacción profesional entre los docentes de secundaria en el ciudad brasileña de Pereira». El objetivo principal era establecer una relación entre ambos factores. Para la investigación descriptiva y cuantitativa se encuestó a un total de treinta y dos educadores. Los hallazgos



mostraron que el 9% de los docentes presentaban indicadores muy altos de estrés, el 28% niveles altos, y el 50% presentaban niveles bajos. Además, se encontró una correlación negativa muy baja ($r = -0.1218$) entre la variable 1 y la dimensión del puesto de trabajo, lo que sugiriendo la relación entre ambas variables no es estadísticamente significativa.

Mojarrango y Montero (2024), Ecuador, ejecutaron su investigación con el tema denominado "satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas", de manera que optaron por el objetivo analizar El personal gubernamental que trabaja en el Departamento Administrativo y sus niveles de satisfacción laboral y estrés. Con una estrategia cuantitativa y un diseño descriptivo, esta investigación, utilizó encuestas y cuestionarios para recopilar datos. Del total de la población se sacó la muestra que estuvo compuesta por 32 empleados de 20 años en adelante. Los resultados indicaron que, en promedio, el 49% de los empleados experimentaba estrés laboral, mientras que el 63% reportaba satisfacción laboral. La investigación concluyó que es fundamental aumentar la satisfacción en el trabajo y aliviar la tensión. a través de estrategias como la adecuación del espacio físico y la optimización de los procesos administrativos.

3.1.2. A nivel nacional

Mendoza y Yupanqui (2022), Cusco, decidieron optar por investigador el tema «Bienestar emocional y satisfacción laboral entre los agentes de la unidad de emergencia de la Policía Nacional del Perú en Cusco, 2021». Así pues, se propusieron alcanzar el siguiente objetivo: conocer cómo se sienten los agentes de policía con respecto a su trabajo en relación con sus niveles de estrés. Sin embargo, ambos autores consideraron un diseño descriptivo, correlacional y no experimental,



utilizando una técnica aplicada. Se utilizó una muestra de 85 policías A lo largo de la investigación basada en encuestas. Los resultados mostraron que el 89,4 % de la muestra sufría estrés leve, el 9,4 % estrés moderado y el 1,2 % estrés grave. Los resultados mostraron una correlación muy negativa entre las variables principales ($r = -0,402$, $p = 0,000$). También se observaron asociaciones negativas entre el estrés en el trabajo y otros factores, como las condiciones materiales y físicas ($r = -0,590$ y $p = 0,000$), así como las prestaciones y la remuneración del trabajo. ($r = -0,41$ y $p = 0,709$), políticas administrativas ($r = -0,586$ y $p = 0,586$), relaciones sociales ($r = -0,309$ y $p = 0,004$), desarrollo personal ($r = -0,491$ y $p = 0,000$), desempeño de tareas ($r = -0,182$ y $p = 0,096$) y relación con la autoridad ($r = -0,555$ y $p = 0,000$). Estos hallazgos indican una relación significativa en las variables de estudio.

Saavedra, (2021), Cusco, optó por seguir el siguiente tema de investigación llamado «Bienestar emocional y estrés laboral en el personal del Centro de Salud de la Micro Red Anta - Cusco, 2021». El objetivo principal de la investigación era establecer una conexión entre estos factores. Se utilizó el método cuantitativo para el diseño no experimental, transversal y correlacional del estudio básico. De la población total, se seleccionaron aleatoriamente 128 personas y se recopilaron los datos mediante cuestionarios con escalas. Los resultados mostraron una asociación negativa estadísticamente significativa ($r = -0,412$, $p = 0,01$) cuando se examinaron mediante la prueba de Pearson. Por último, los dos factores en la población activa están significativamente correlacionados entre sí.

Bances, (2021), Chiclayo, al efectuar la investigación nombro su investigación como «Satisfacción laboral y estrés en el trabajo entre los empleados de W & E Constructores SRL», con el objetivo general de descubrir la relación entre ambos. Se seleccionó aleatoriamente a sesenta personas de la población total. Se trató de una



investigación rigurosa que utilizó técnicas cuantitativas, correlacionales y no experimentales. Se observó Los resultados demuestran una correlación negativa entre las variables que es estadísticamente significativa ($r = -0,433$, $p = 0,001$). Al final quedó muy claro que los niveles más altos de estrés están asociados con niveles más bajos de satisfacción laboral.

Trujillo decidió estudiar «la satisfacción laboral y el estrés en el trabajo entre los trabajadores de una institución sanitaria de la ciudad de Trujillo», con el objetivo declarado de descubrir la conexión entre ambos. El estudio se enmarcó como una investigación sustantiva y descriptiva, adoptando un diseño descriptivo-correlacional. Los principales hallazgos indicaron que las dimensiones de la variable 2 presentaban niveles medios, con indicadores que oscilaban entre el 43.8% y el 77.1%. Además, se encontró una correlación negativa ($r = -0.426$ y $p = 0.108$) en ambas variables, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa.

Fonseca et al., (2023), Huancayo, plantearon investigar el tema «Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción, 2021: Encuesta sobre las experiencias de las enfermeras con niveles de estrés y satisfacción en el empleo. El objetivo del estudio era determinar el impacto del estrés en los trabajadores afectaban a su felicidad en el lugar de trabajo. En el estudio se utilizaron métodos como el análisis cuantitativo, la estadística descriptiva, la investigación exploratoria y el análisis correlacional. De las 170 personas que componían la muestra, el 67,65 % eran mujeres y el 32,35 % hombres. Según los datos, existía una fuerte relación negativa entre las dos variables ($r = -0,735$ y $p = 0,000$). Además, hay varios factores que guardan una relación inversa con el estrés laboral: las condiciones materiales y físicas ($r = -0,634$ y $p = 0,000$), las políticas administrativas ($r = -0,554$ y $p = 0,000$), las relaciones sociales ($r = -0,517$ y $p = 0,000$) y el desarrollo personal ($r = -0,638$ y p



= 0,000), rendimiento en las tareas ($r = -0,671$ y $p = 0,000$) y relación con la autoridad ($r = -0,671$ y $p = 0,000$). Se demostró que ambos tenían una fuerte correlación negativa.

3.1.3. A nivel regional

Apaza, (2020), Juliaca, optó por realizar el tema «El cono sur de Juliaca-Puno, 2020: estrés y rendimiento laboral del personal de los centros de salud». Otro de los objetivos principales de la investigación era averiguar cómo afecta el estrés a la productividad de los trabajadores en el lugar de trabajo. El autor utilizó métodos cuantitativos, hipotético-deductivos y fundamentales. Se tomó una muestra de la población general de 97 personas. Con un valor p de 0,000 y un coeficiente de correlación de $r = 0,333$, Los resultados demostraron una débil correlación positiva entre las dos variables.

Callacondo y Paco (2022) realizaron un estudio titulado «Estrés laboral y compromiso entre el personal de un municipio distrital de Puno, 2021» en Puno. Sugirieron que el objetivo principal del estudio fuera establecer una conexión entre la implicación y el estrés en el lugar de trabajo. Asimismo, se ejecutó la siguiente metodología: no experimental, descriptivo correlacional. Además, se analizó a través de una muestra censal, utilizando cuestionarios para la recolección de datos. Según los datos, se encontró una conexión negativa una relación significativa ($\rho = -0,509$) entre la dedicación y el estrés en el trabajo. Según los resultados, existe una correlación muy desfavorable entre las dos métricas entre los empleados municipales.

Luque, (2023), Ayaviri, efectuaron el «Estrés y satisfacción laboral entre las enfermeras del Hospital San Juan de Dios Ayaviri de Puno, 2021», un estudio cuyo objetivo general era determinar la naturaleza de la relación entre ambas variables entre las enfermeras que trabajaban en ese hospital ese año. Para llevar a cabo la



investigación se utilizaron métodos descriptivos, correlacionales y transversales. Los datos se recopilaron a partir de 52 enfermeras que participaron en el estudio mediante cuestionarios. Una puntuación chi-cuadrado de $\chi^2=17,796$ $p=0,001$ Los resultados mostraron que las variables de datos estaban significativamente relacionadas entre sí. Estas características se mostraron fuertemente conectadas entre sí entre el personal de enfermería hospitalaria.

Medina (2022) llevó a cabo en Puno una investigación titulada «Plataformas de Acción Nacional para el Programa de Inclusión Social, Puno 2022: Estrés laboral y satisfacción en el trabajo entre los trabajadores». El objetivo de los autores era encontrar una correlación entre los factores. Su investigación fue cuantitativa, transversal y no experimental y basado en correlaciones. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios y los participantes se seleccionaron a partir de una muestra censal de sesenta y siete empleados del programa. Según los resultados, la mayoría de los trabajadores (74,6 %) no sienten estrés en el trabajo, mientras que un pequeño porcentaje (17 %) afirma sentir un estrés significativo. Además, el 42.8% de empleados reportaron sentirse altamente satisfechos, en comparación con un 1.5% que expresó una notable insatisfacción. Se concluyó que existe una correlación significativa con un 0.05 y una rho de 0.382.

Villalva, (2023), Puno, ejecuto la investigación titulada "relación del En concreto, el objetivo es mostrar la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre el personal de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el año 2021. Un total de 89 enfermeros en prácticas cumplieron los criterios de inclusión y exclusión para esta investigación práctica descriptiva transversal. Los participantes fueron seleccionados de un grupo de 96. Entre los participantes en el estudio, el 24 % presentó un caso leve, el 52,9 % un caso



moderado y el 24,1 % un caso grave. En cuanto a su satisfacción con el trabajo, el 48,3 % se mostró algo satisfecho, el 28,7 % satisfecho, el 12,6 % indiferente, el 8,1 % bastante insatisfecho y el 2,3 % muy satisfecho. En conjunto, estas dos variables establecen una relación de los internos de enfermería del hospital en 2021.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

El estrés laboral es definido desde la perspectiva de diferentes autores como:

Según la OMS (2023), lo define como "Una condición emocionalmente intensa provocada por una circunstancia difícil. Dado que se trata de una reacción normal ante el peligro y otros estímulos, todo el mundo siente cierto nivel de estrés de vez en cuando. El impacto del estrés en nuestra salud depende de cómo respondamos a él".

Las toxinas ambientales son un conjunto de síntomas provocados por una amplia variedad de amenazas físicas y químicas para la salud humana. (Patlán, 2019).

Sánchez (2010), en su investigación cita varios autores brindando definiciones del estrés en las cuales resaltan los siguientes:

Hans (1956), definió como "la respuesta del organismo, que no es específica, frente a cualquier demanda externa y provocado por un síndrome particular que conlleva cambios no específicos en el sistema fisiológico".

Melgosa (1997), Define el estrés como "la respuesta del organismo a cualquier exigencia, un estado de fuerte tensión psicológica que prepara para el ataque o la huida, compuesto por dos elementos: los estresores representan las condiciones ambientales que inducen estrés, y las respuestas al estrés son las reacciones que el individuo manifiesta ante estos elementos".



Lazarus y Folkman (1984), definen el estrés como “es un conjunto de vínculos específicos entre el individuo y su entorno., evaluadas como algo que representa una carga o que supera sus capacidades, comprometiendo su bienestar personal. En este contexto, se enfatizan los factores psicológicos, cognitivos y el proceso de evaluación”.

3.2.1.1. Acepciones del estrés laboral

En la investigación de Patlán, (2019) hace mención de las siguientes:

Estrés laboral: La respuesta de un empleado a presiones que exceden sus habilidades y competencias puede poner a prueba su capacidad para manejar desafíos laborales. Esta situación se complica cuando el trabajador percibe falta de apoyo de supervisores y colegas, así como un control limitado sobre sus responsabilidades y la gestión de las demandas.

Estrés ocupacional: Las características del puesto laboral, al manifestarse en el entorno de trabajo, generan variaciones en el nivel de tensión asociado a la ocupación.

Estrés organizacional: Abarca las respuestas del trabajador a condiciones laborales que deterioran su salud física, psicológica, emocional y conductual, lo que a su vez tiene un impacto negativo en la organización.

3.2.1.2. Síntomas del estrés laboral

La OISS (2021), menciona los síntomas son:

Físicos: Entre los síntomas físicos del estrés se incluyen problemas cardiovasculares, como hipertensión y arritmia, y dificultades respiratorias, como hiperventilación y respiración dificultosa. También pueden presentarse trastornos gastrointestinales, como náuseas y estreñimiento, junto con problemas musculares, como tensión, temblores y bruxismo. Los trastornos del sueño, como el insomnio y



las dificultades para dormir, son comunes, al igual que los malestares en la cabeza, migrañas y dolores en varias partes corporales, como la espalda y el cuello.

Psicológicos: El estrés psicológico se manifiesta a través de un aumento del nerviosismo y la ansiedad, así como irritabilidad. Es común experimentar pensamientos negativos recurrentes sobre uno mismo y los demás, además de una falta de motivación y dificultades de concentración, lo que afecta negativamente el bienestar emocional y la capacidad para manejar las demandas diarias.

Conductuales: El estrés puede conducir a un aumento de conductas impulsivas y temerarias, como evitar situaciones estresantes, lo que se refleja en no presentarse a exámenes o evitar comunicar a un superior la incapacidad de realizar una tarea. También pueden surgir muestras de inestabilidad social y enojo, así como un mayor uso de sedantes y estimulantes como el alcohol, la nicotina y el café. Además, pueden observarse cambios en los hábitos alimentarios, ya sea reduciendo o incrementando la ingesta de alimentos de manera poco equilibrada. La vida social, el ocio y la intimidad pueden disminuir, al igual que el desempeño de las actividades se ve afectado debido a una falta o exceso de activación.

3.2.1.3. Tipos de estrés

Ortiz (2020), menciona que los tipos de estrés son:

El estrés laboral episódico: Se manifiesta en episodios breves y esporádicos que generalmente tienen una causa específica y una duración limitada. Por ejemplo, puede surgir en situaciones como la cercanía de la fecha límite para entregar un proyecto importante o durante un proceso de promoción laboral. Sus efectos suelen ser moderados y desaparecen una vez que mitiga el estrés laboral.

El estrés laboral crónico: Es una situación que se considera una condición perjudicial que persiste durante un largo período de tiempo, acumulándose



gradualmente debido a una exposición continua a múltiples factores estresantes en el ambiente laboral. Este prototipo de estrés puede ser causado por un ambiente de trabajo negativo o por la inseguridad en el empleo. Dado que es una situación prolongada, puede llevar a consecuencias graves tanto en aspectos físicos como mental en periodos de tiempo medio y extenso

El estrés positivo: Es un nivel moderado de estrés que se experimenta en situaciones desafiantes, como el inicio de un nuevo proyecto laboral que requiere una atención especial. Este tipo de estrés puede ser visto de manera que permita el desarrollo tanto profesional como personal, y la capacidad de manejarlo de manera constructiva o de ser abrumado por él depende de diversos factores. La motivación para mejorar las habilidades propias es clave para mantener este estrés en una perspectiva positiva.

El estrés negativo: Se caracteriza por ser una fuente de tensión que persiste más allá del horario laboral, afectando la vida personal del empleado. Este tipo de estrés puede ser altamente dañino, especialmente cuando se origina en conflictos constantes con compañeros de trabajo o superiores. La acumulación de este estrés puede tener un impacto emocional negativo profundo y complejo, afectando seriamente el bienestar del individuo.

3.2.1.4. Causas del estrés

Iniesta (2016), lo clasifican en:

Los agentes estresantes: Pueden manifestarse en cualquier área o nivel y bajo diversas circunstancias que expongan al trabajador a situaciones difíciles de manejar rápidamente, en las que no se sienta suficientemente capacitado o que le impongan una responsabilidad excesiva.



Los estresores extraorganizacionales: Surgen fuera del entorno laboral. Es fundamental considerar cómo las relaciones familiares, sociales, políticas o económicas del país afectan a los empleados, ya que estos problemas externos suelen trasladarse al ámbito laboral.

Los estresores intraorganizacionales: Se refieren a factores dentro del entorno laboral, como un ambiente de trabajo inadecuado, características personales, factores a nivel grupal y factores organizacionales.

Los estresores a nivel individual: Son las características personales que influyen en la tensión experimentada por el trabajador debido a diversas presiones. Estos incluyen nivel de aspiración, autoconfianza, motivación, actitudes y estilos de reacción, habilidades, cualificaciones, conocimientos, experiencia, edad, estado de salud general, condición física y nutrición.

Los estresores a nivel grupal: Incluyen falta de integración en el grupo, conflictos internos y entre grupos, así como la falta de apoyo a los equipos de trabajo. Un grupo se define como un conjunto de dos o más personas que comparten valores, metas y normas, y que interactúan entre sí.

3.2.1.5. Factores del estrés laboral

Lizardo (2023), en su investigación menciona a diferentes autores como:

Condo y Turpo, (2019), sostiene que tres factores distintos influyen en el rendimiento de las personas en su trabajo: dado el contexto ambientales del trabajo, que abarcan factores como la temperatura y la iluminación; las condiciones temporales, que incluyen Los intervalos de descanso y la extensión de la jornada laboral; y las condiciones sociales, que consideran el estatus y la organización informal dentro del ambiente de trabajo.



Robbins y Judge, (2009), organizan los orígenes de estrés laboral en tres categorías principales: condiciones del entorno, que comprenden la engloban la volatilidad económica, la inestabilidad política y los avances tecnológicos; causas organizacionales, que incluyen requisitos relacionados con la actividad, la función y las relaciones interpersonales; y elementos personales, incluyendo problemas familiares, dificultades económicas y peculiaridades de carácter. Además, indican que el estrés tiende a acumularse, por lo que es necesario evaluar las restricciones, oportunidades y demandas para determinar su nivel total en una persona.

Chiavenato (2009), señala dos tipos principales de fuentes de estrés en el ámbito laboral:

Las causas ambientales provienen de factores externos y contextuales, tales como una programación laboral intensiva, Preocupaciones sobre la situación laboral, las condiciones de trabajo y la intensidad de la carga laboral. Por el contrario, rasgos de la personalidad como la impaciencia, la tolerancia limitada a la ambigüedad, la baja autoestima, los problemas de salud, los malos hábitos laborales y de sueño, y la falta de ejercicio son ejemplos de causas personales.

El estrés en el trabajo repercute en distintos niveles, afectando tanto a los empleados como a las organizaciones. Para los trabajadores, puede desencadenar problemas psicológicos como la depresión y la ansiedad, así como malestares físicos, entre ellos dolores de cabeza y problemas cardíacos. A nivel organizativo, el impacto del estrés se refleja en se refleja en la disminución de la productividad, mayor ausentismo y rotación de personal, así como en un alza en los reclamos, insatisfacción profesional, y conflictos laborales que podrían derivar en huelgas.

3.2.1.6. Dimensiones de la variable 1

Choquehuanca y Mamani (2020), menciona las definiciones:



Relación con los jefes

Se refiere al vínculo que se establece entre los líderes y los empleados dentro de una organización.

Preparación inadecuada

Ocurre cuando el empleado carece de la formación necesaria para realizar de manera satisfactoria sus tareas laborales.

Carencia de sostén

Es la falta de oportunidades para compartir dificultades y experiencias con los colegas de trabajo.

Conflicto con otros trabajadores

Se refiere a los problemas que se presentan en el trabajo, como las críticas de los directivos. Se refiere a las situaciones problemáticas que emergen en el entorno laboral, incluyendo las críticas por parte de los líderes.

Sobrecarga de trabajo

Consiste en una cantidad excesiva de labores asignadas debido a la falta de tiempo suficiente para completarlas.

Incertidumbre respecto al tratamiento

Son las reacciones inadecuadas hacia los superiores o los padres de los alumnos.

Vulnerabilidad

Es la incapacidad de recuperarse de situaciones adversas.

Satisfacción

Es el estado de satisfacción que se siente al satisfacer una necesidad.

Autoestima

Es la valoración que una persona hace de sí misma, ya sea de forma positiva o negativa.



3.2.1.7. Teoría de estrés laboral

Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional

Pone el énfasis en cómo interactúan las habilidades del empleado y el entorno laboral, determinando así su éxito y satisfacción en el trabajo. Basada en los conceptos de capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y congruencia persona-ambiente, la teoría sostiene que el ajuste laboral se evalúa por la satisfactoriedad (desempeño satisfactorio desde la perspectiva del empleador) y la satisfacción (bienestar personal del trabajador). Un buen ajuste se consigue cuando las habilidades del trabajador se corresponden con las demandas del trabajo y sus valores se alinean con lo que el entorno laboral ofrece. Además, la teoría destaca que la perseverancia y satisfacción en el trabajo aumentan con el tiempo y con la congruencia entre el estilo de personalidad del trabajador y el contexto laboral en el que se desarrollan las actividades profesionales. La Teoría del Ajuste Laboral (TWA) ha sido crucial en la orientación vocacional, generando una extensa investigación y contribuyendo significativamente a la comprensión de la interacción que se establece entre el personal y su entorno profesional (Merino, 2011).

Teoría de las demandas y recursos laborales

La teoría describe, así como circunstancias, por ejemplo, ciertas exigencias físicas del empleo de una persona., cognitivo y emocional constante) y los recursos disponibles en el entorno laboral (que facilitan el logro de objetivos y el desarrollo personal) influyen en el desempeño laboral a través del bienestar de los empleados, considerando tanto el agotamiento como la implicación en el trabajo. La teoría DRL, fundamentada en investigaciones sobre burnout e implicación laboral, integra conceptos de teorías anteriores como la de los dos factores de Herzberg, el modelo de demandas y control de Karasek, y la teoría de la conservación de recursos de



Hobfoll. Según esta teoría, las demandas laborales pueden agotar los recursos de los empleados, provocando estrés y problemas de salud, mientras que los recursos laborales pueden satisfacer necesidades psicológicas, impulsando la motivación y el rendimiento (Bakker et al., 2023).

Teoría de ajuste persona ambiente

La teoría pone énfasis en la alineación entre el individuo y su entorno laboral, subrayando que este ajuste es crucial para el bienestar en el trabajo (Edwards et al., 1998; Muchinsky y Monahan, 1987; Schneider et al., 1997). Este modelo diferencia entre factores objetivos y subjetivos tanto del individuo como del ambiente, y destaca que el ajuste subjetivo, junto con los mecanismos de afrontamiento y resiliencia, es un determinante clave del estrés psicológico, fisiológico y conductual, que puede desencadenar enfermedades (Bliese et al., 2017). En el contexto organizacional, el ajuste puede ocurrir en varios niveles: persona-trabajo, persona-grupo, persona-supervisor y persona-organización (Kristof-Brown et al., 2005). La evidencia empírica sugiere que un ajuste óptimo es esencial para la salud de los trabajadores, su capacidad de trabajo, calidad de vida, satisfacción y compromiso laboral, así como para reducir la intención de renunciar o la rotación laboral (Cable y Judge, 1996; Hoffman y Woehr, 2006; Verquer et al., 2003) (Martínez, 2022).

Teoría del modelo de esfuerzo y recompensa

Siegrist (1996), desarrolló el modelo de esfuerzo y recompensa, que sostiene que el estrés surge cuando hay un desbalance entre el esfuerzo que una persona invierte y la recompensa que recibe. Este esfuerzo puede ser impulsado por factores extrínsecos, como las obligaciones y requisitos, o por factores intrínsecos, como una alta motivación personal. Las recompensas bajas pueden manifestarse de diversas



formas, como en el salario, la estima dentro de la organización y las oportunidades de ascenso (Morales, 2020).

Teoría basada en la respuesta

Según la teoría de la respuesta de Frydenberg y Lewis (1997), el estrés es la reacción del individuo, tanto biológica como psicológicamente, frente a las exigencias del entorno (Segura, 2021).

3.3.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una experiencia personal y subjetiva que impulsa a una persona a adoptar una actitud determinada hacia su trabajo, fundamentada en sus creencias y valores personales acerca de las tareas que realiza (Hernández, 2023).

La complacencia laboral es una percepción que se analiza principalmente desde tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía (Salazar, 2019).

Chiang et al., (2021), en su investigación mencionan dos definiciones:

Loitegui (1990), plantean que depende de la interacción entre las características y especificaciones del trabajo, los resultados que consigue el trabajador y la percepción de los resultados de acuerdo con las características y personalidad del trabajador, el autor concluye que la satisfacción laboral es una variable pluridimensional.

Chiang, et al. (2014), se argumenta que los niveles de satisfacción e insatisfacción en el entorno laboral están directamente relacionados con indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rotación, rendimiento, etc.

Es una respuesta emocional que los empleados experimentan hacia la empresa en la que trabajan. Esta satisfacción puede diferir de un empleado a otro, y su percepción positiva o negativa depende de las condiciones internas del entorno



laboral y de la facilidad con la que las personas pueden llevar a cabo sus tareas. La satisfacción laboral está influenciada por diversos factores, incluyendo las condiciones de trabajo, la relación con compañeros y superiores, y la adecuación de los recursos y herramientas disponibles para realizar el trabajo (Gómez, 2023).

3.3.1.1. Tipos de motivación laboral

BUK, (2024) señala que existen 3 tipos:

Motivación extrínseca: Este tipo de motivación se origina en factores externos a la persona, tales como aumentos salariales, ascensos, o reconocimientos otorgados por la organización. Estos incentivos externos fomentan el entusiasmo de los empleados para realizar sus tareas.

Motivación intrínseca: Este tipo de motivación proviene del propio individuo y se basa en la satisfacción que obtiene al realizar tareas que son placenteras o desafiantes. Los empleados con motivación intrínseca disfrutan de sus actividades laborales, lo cual se refleja en un desempeño eficaz y en el crecimiento de la empresa.

Motivación trascendente: La satisfacción en este tipo de motivación se fundamenta en los valores personales y la ética profesional del empleado. La motivación trascendente es esencial para la producción de los trabajadores, por lo que es fundamental crear planes que favorezcan su satisfacción laboral.

3.3.1.2. Factores en la satisfacción laboral

De acuerdo a un análisis de 1 década en la investigación de Chirinos y Gutiérrez (2019), se pudo revelar que la remuneración es el factor más determinante para la satisfacción laboral. La motivación proporcionada por la organización es el segundo factor más relevante, mientras que las oportunidades de desarrollo profesional son el tercer factor clave.



3.3.1.3. Dimensiones de la variable 2

De acuerdo con Palma (2004), citado por Salinas Cruz, (2023), existen 8 dimensiones tales son:

Condiciones Físicas y/o Materiales

Se refiere hacia una disposición y el entorno físico del lugar de trabajo, donde el empleado debería sentirse a gusto con respecto a la infraestructura y los recursos materiales disponibles.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Alude a una compensación económica que un personal recibe por su trabajo, que puede ser en forma de salarios regulares, incentivos adicionales o beneficios extraordinarios.

Políticas Administrativas

Refleja el grado de conformidad de un empleado con respecto a normas y regulaciones institucionales relacionadas con su trabajo, como horarios, condiciones laborales y procedimientos administrativos.

Relaciones Sociales

Refleja el grado de contento que siente un empleado con respecto a las conexiones que establece con sus colegas y/o socios en su entorno de trabajo, incluyendo el apoyo moral recibido y la claridad en las funciones colaborativas con los compañeros

Desarrollo Personal

Se refiere a la oportunidad que el empleado tiene para llevar a cabo actividades que fomenten su crecimiento personal y contribuyan a la consecución de su máximo potencial empleado.



Desempeño de Tareas

Corresponde a la valoración de las destrezas del empleado y su productividad, asociada con la realización de sus tareas diarias en la organización.

Relación con la Autoridad

Se refiere a cómo el empleado evalúa su conexión con su superior inmediato, considerando la comprensión mutua y el reconocimiento en las actividades diarias.

3.3.1.4. Teoría de satisfacción laboral

La teoría de Vroom

Porter y Lawler (1968), mencionan que la relación entre esfuerzo y desempeño está mediada por las percepciones, características y capacidades individuales, lo que sugiere que las mejoras en el desempeño no necesariamente resultan en satisfacción. Además, ambos argumentaron que la naturaleza de la tarea y la sensación de imparcialidad en las retribuciones también juegan un papel crucial en la motivación del individuo (Salazar, 2019).

Teoría de Herzberg

Hualpi et al. (2017) y Madero (2019), explican la satisfacción y la insatisfacción laboral a través de dos categorías de factores. Primero están los factores higiénicos, que son condiciones básicas necesarias para que los empleados puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva y pueden causar satisfacción o insatisfacción por sí mismos, independientemente de otros incentivos. Estos factores representan las condiciones mínimas que deben ser cumplidas por el empleador. En segundo lugar, se encuentran los factores motivacionales, los cuales elevan medido por el grado de satisfacción de los empleados tras que los factores higiénicos han sido adecuadamente gestionados (Cabanilla et al., 2022).



Por otro lado, Padovan (2020), en su investigación hacer referencia tres diferentes teorías tales como:

La Teoría de los Dos Factores

Frederick Herzberg (1968), desarrolló su teoría a partir de entrevistas con empleados para identificar qué aspectos de su trabajo les resultaban satisfactorios o insatisfactorios. Según Herzberg, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no provienen de las mismas fuentes. La satisfacción laboral está vinculada a factores internos, tales como crecimiento personal, independencia en el trabajo, y la capacidad de tomar decisiones, que Herzberg denominó "factores motivacionales". Estos elementos generan una sensación de realización personal y auténtica satisfacción en el trabajo. En contraste, la insatisfacción laboral está relacionada con factores externos, como el entorno de trabajo, el salario, las prestaciones, y las relaciones con colegas y supervisores, que Herzberg llamó "factores higiénicos". Aunque los factores higiénicos no son motivadores en sí mismos, su ausencia puede llevar a la insatisfacción. Herzberg concluyó que la satisfacción y la insatisfacción son independientes entre sí, subrayando que mejorar el bienestar laboral requiere abordar tanto los factores motivacionales como los higiénicos

La Teoría de las Tres Necesidades

David McClelland (1961) propuso que, a lo largo de la vida, los individuos humanos desarrollan tres necesidades cruciales a través del aprendizaje: la necesidad de logro (nLog), la necesidad de poder (nPod), y la necesidad de afiliación (nAfi). Estas necesidades actúan de manera inconsciente y suelen coexistir, aunque una de ellas tiende a ser más dominante en cada individuo. La nLOG al impulso de enfrentarse a retos moderados y asumir responsabilidades de manera personal. La necesidad de ejercer poder se asocia con el deseo de afectar y dirigir a otros, mientras



que la necesidad de afiliación se enfoca en el anhelo que se orienta hacia el deseo de formar conexiones sociales y trabajar en equipo. McClelland observó que las personas con una alta necesidad de logro se sienten motivadas por tareas desafiantes que ofrecen una retroalimentación clara, pero no necesariamente se destacan en roles directivos, prefiriendo trabajar de forma autónoma. En contraste, los líderes eficaces suelen presentar una alta necesidad de poder y una baja necesidad de afiliación, disfrutando de la influencia y el liderazgo sin buscar ser controlados por otros. McClelland también sugirió el uso de técnicas proyectivas, como las de asociación, complementación, construcción y expresión, siendo la técnica de construcción la más eficaz para revelar estas necesidades individuales en los empleados.

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Maslow (1943), desarrolló una hipótesis que organiza las escaseces humanas en una pirámide jerárquica, donde se establece que las necesidades más fundamentales deben ser cubiertas antes de que una persona pueda abordar las necesidades más elevadas. Esta pirámide está estructurada en cinco niveles: el nivel fisiológico, que incluye necesidades básicas como alimentación y descanso; el nivel de seguridad, que abarca la protección contra amenazas y riesgos; el nivel social, relacionado los vínculos interpersonales y el amor; el grado en que uno se valora a sí mismo. comprende la autoestima y el reconocimiento por parte de los demás; y el nivel de autorrealización, que se refiere al desarrollo personal y la realización del potencial individual. Según Maslow, Es necesario que las personas satisfagan sus necesidades básicas antes de centrarse en sus necesidades más elevadas, lo que facilita un proceso de crecimiento personal y profesional progresivo. Esta teoría plantea que la motivación humana se basa en la satisfacción de estas necesidades



en un orden específico, y en el ámbito organizacional, esta jerarquía ayuda a los líderes a comprender y atender las diferentes necesidades de los empleados, desde asegurar un entorno de trabajo seguro hasta brindar oportunidades para el desarrollo personal.

1.5. Marco conceptual

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Alude a la remuneración monetaria que observa un excedente por su trabajo, que puede ser en forma de salarios regulares, incentivos adicionales o beneficios extraordinarios (Salinas, 2023).

Condiciones Físicas y/o Materiales

Se refiere hacia una disposición y el entorno físico del lugar de trabajo, donde el empleado debería sentirse a gusto con respecto a la infraestructura y los recursos materiales disponibles (Salinas, 2023).

Desarrollo Personal

Se refiere a la oportunidad que el empleado tiene para llevar a cabo actividades que fomenten su crecimiento personal y contribuyan a su autodesarrollo (Salinas, 2023).

Desempeño de Tareas

Corresponde a la evaluación de las habilidades del empleado y su productividad, asociada con la realización de sus tareas diarias en la organización (Salinas, 2023).

Estrés

El síndrome es una serie de reacciones corporales no específicas que ocurren en respuesta a factores dañinos, que pueden ser físicos o químicos en el ambiente (Patlán, 2019).



Políticas Administrativas

Se trata de cómo el empleado se siente en relación con normas y restricciones que la empresa tiene establecidas inciden en su labor, como horarios, condiciones laborales y procedimientos administrativos (Salinas, 2023).

Relación con la Autoridad

Se refiere a cómo el empleado evalúa su conexión con su superior inmediato, considerando la comprensión mutua y el reconocimiento en las actividades diarias (Salinas, 2023).

Relaciones Sociales

Considerado como el grado de satisfacción que tiene un trabajador y las conexiones que establece en el trabajo, incluyendo el apoyo emocional que le brindan y la comprensión de sus roles en el trabajo en equipo con sus compañeros. (Salinas, 2023).

Satisfacción laboral

Es una percepción donde analiza principalmente desde tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía (Salazar Marmolejo, 2019).

Sobrecarga de trabajo

Es el exceso de trabajo causado por la insuficiencia de tiempo, incertidumbre respecto al tratamiento, reacciones incorrectas que se tienen hacia los superiores o los padres de los alumnos (Choquehuanca y Mamani, 2020).

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

HG. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

4.1.1. Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE2. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE3. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE4. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE5. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE6. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HE7. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

4.2. Variables

4.2.1. Conceptualización de variables

Estrés laboral: Condición mental de estrés o ansiedad provocada por una circunstancia difícil. Dado que se trata de una reacción normal ante el peligro y otros estímulos, todo el mundo siente cierto nivel de estrés de vez en cuando. El impacto del estrés en nuestra salud depende de cómo respondamos a él. (OMS, 2023).

Satisfacción laboral: La respuesta emocional que los empleados experimentan hacia la empresa en la que trabajan (Gómez, 2023).

4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la V1 y V2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
ESTRÉS LABORAL	Relación con los jefes.	Comentarios negativos excesivos de jefes o supervisores.	1, 2, 3, 4, 5
	Preparación inadecuada.	Falta de conocimiento acerca de la información que se puede dar a los clientes.	6, 7
	Carencia de sostén.	Limitadas oportunidades para compartir experiencias laborales con otros empleados.	8, 9, 10
	Conflicto con otros trabajadores.	Dificultades para trabajar en conjunto con un compañero de la misma sección.	11, 12, 13, 14
	Sobrecarga de trabajo.	Carencia sobre personal adecuado para cubrir la sección	15,16, 17, 18
	Incertidumbre respecto al tratamiento.	Temor a cometer errores en el trato con los clientes	19, 20, 21, 22
	Vulnerabilidad.	Percepción de falta	23, 24, 25, 26, 27,



SATISFACCIÓN LABORAL		de apoyo emocional por parte de la organización.	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35
	Satisfacción.	Quisiera cambiar de actividad.	36, 37, 38, 39
	Autoestima	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48
	Condiciones Físicas y/o Materiales	El diseño del espacio de trabajo hace más sencillo llevar a cabo mis tareas diarias.	1, 13, 21, 28, 32
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Considero que mi salario es insuficiente en comparación con el trabajo que realizo.	2, 7, 14, 22
	Políticas Administrativas.	Los supervisores muestran empatía hacia mis necesidades y preocupaciones.	8, 15, 17, 23
	Relaciones Sociales	Disfruto colaborar con mis colegas en el entorno laboral.	3, 9, 16, 24
	Desarrollo Personal	Mi empleo ofrece oportunidades para mi crecimiento y desarrollo personal.	4, 10, 25, 29, 34
	Desempeño de Tareas	Siento que el trabajo que realizo tiene el mismo valor que el de mis compañeros.	5, 11, 19, 26, 30, 35
	Relación con la Autoridad	Los líderes de la empresa reconocen el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	6, 12, 20, 27, 31, 36

Nota Elaboración propia



CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Este proyecto se centró en el enfoque cuantitativo, es decir se basa en conteos numéricos y métodos matemáticos, organizándose en una secuencia de procesos destinada a verificar ciertas hipótesis. Cada etapa es seguida por la siguiente sin posibilidad de ser omitida, manteniendo un orden estricto, aunque es posible redefinir alguna fase (Hernández y Mendoza, 2018).

5.2. Método aplicado a la investigación

El método hipotético-deductivo, contrario al verificacionismo, es un proceso inferencial en la ciencia que comprende varias etapas cíclicas: identificación y definición del problema, desarrollo de una hipótesis falsable, medición, recolección procesamiento, análisis e interpretación de datos, con el objetivo final de evaluar una teoría (Arbulú, 2023).

5.3. Tipo de investigación

Es básica puesto que pretende alcanzar una comprensión más extensa y minuciosa de diversos temas, fenómenos o principios clave de la naturaleza (Hippocrates 2021).

5.4. Nivel de investigación

Es de nivel correlacional que tiene como objetivo examinar la conexión o nivel de asociación que existe entre variablese, categorías o múltiples conceptos en un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018).



5.5. Diseño de investigación

Es no experimental, se distingue por la falta de intervención consciente en las variables. En otras palabras, los estudios no experimentales no alteran intencionalmente las variables independientes para observar su efecto en otras. En su lugar, se dedican a observar y medir fenómenos y variables tal como ocurren en su entorno natural para analizarlos. Asimismo, transversal se distinguen por recolectar datos en un solo punto temporal. Su propósito es variado: describir variables en un grupo de casos, identificar el nivel o modalidad de las variables en un momento específico, evaluar situaciones, comunidades, eventos, fenómenos o contextos en un momento determinado, y evaluar la incidencia y la interconexión de ciertas variables en un periodo concreto (Hernández y Mendoza, 2018).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Una población consiste en todos los casos que cumplen con determinados criterios (Hernández y Mendoza, 2018). Conformada por 1059 trabajadores.

5.6.2. Muestra

Es una parte seleccionada de la población o universo de interés, de la cual se recopilarán los datos necesarios. (Hernández y Mendoza Torres, 2018).

Se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la accesibilidad y disposición de los participantes. Dicha muestra de 29 trabajadores.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

La técnica es la encuesta, según (Hueso y Cascant, 2012) la técnica de investigación científica es un método típico, comprobado por la práctica, orientado generalmente, aunque no de forma exclusiva, a obtener y transformar información valiosa para resolver problemas de conocimiento en las disciplinas científicas.

5.7.2. Instrumentos

El instrumento de medición es la escala, fueron Escala de estresores laborales y la escala de satisfacción laboral SL – SPC. Además, según Portocarrero (2021), es una clasificación que abarca una serie de tipos de medidas: nominal, ordinal, de intervalo y de razón. Estas escalas describen la naturaleza de la información contenida en los números asignados a los hechos evaluados.

Tabla 2

Ficha técnica del primer instrumento

Escala de Estresores Laborales	
Nombre	Escala de Estresores Laborales
Autor	Mithely y Jenna, (2001)
Objetivo	Medir los posibles factores causales de estrés.
Procedencia	Estados Unidos de América
Adaptación	ACP. (2009)
Administración	Individual y colectiva.
Duración	10 min.
Sujeto de aplicación	Mayores de 18 años
Puntuación	Computarizada.
Estructura	48 ítems
Estructura	La escala consta de 48 preguntas
Materiales	Manual, cuestionario y software
Confiabilidad	Se calculó la confiabilidad al comparar empleando la prueba de suma de rangos de Wilcoxon para determinar las distribuciones de las puntuaciones obtenidas en las dos administraciones de la escala. Mediante el cálculo del coeficiente de correlación intraclase, pudimos medir la fuerza de la asociación. También se calculó un coeficiente de correlación conocido como Spearman.
Validez	Alpha de Cronbach = 0.92

Nota Elaboración propia



Tabla 3

Ficha técnica del segundo instrumento

Escala de satisfacción laboral SL-SPC	
Nombre	Escala de satisfacción laboral (SL-SPC).
Objetivo	Evaluar el nivel de gozo laboral de trabajadores.
Autor	Palma (2005)
Procedencia	Perú.
Administración	Individual y colectiva.
Puntuación	Computarizada.
Duración	20 min.
Sujeto de aplicación	Trabajadores con relación laboral de dependencia. 18 años en adelante.
Estructura	La escala consta de 36 preguntas.
Materiales	Manual, Cuestionario y disquete.
Validez	Mendoza y Yupanqui (2022), establecieron la validez a través de juicio de expertos.
Confiabilidad	Mendoza y Yupanqui (2022), establecieron la confiabilidad a través de Alpha de Cronbach 0.943.

Nota Elaboración propia

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se determino usar Alpha de Cronbach para el cual se obtuvo como resultado 0.767, considerado aceptable en la investigación.

Tabla 4

Confiabilidad por alfa de Cronbach

Alpha de Cronbach	N° de elementos
0.767	29

Nota Elaboración propia

5.8.2. Validez

Para la V1 se empleó la escala de complacencia laboral SL-SPC, desarrollada por Mendoza y Yupanqui (2022). A su vez, en la V2 se determinó usar la escala de estresores laborales, desarrollada por Mithely y Jenna (2001), ambos instrumentos se validaron a través de validación del experto.

5.9. Procedimiento de tratamientos de datos

El tratamiento de datos en esta investigación se llevó a cabo mediante encuestas que incluyen escalas validadas para medir la V1 y V2. Las encuestas serán aplicadas de manera presencial, obteniendo previamente el consentimiento informado de los participantes. Los datos recolectados fueron ingresados en los softwares Spss y Excel para ser procesados. Utilizamos la prueba de Shapiro-Wilk para comprobar si los datos seguían una distribución normal, el coeficiente de correlación de Kendall Tau B y Spearman para ver cómo se relacionaban las variables entre sí, y otras herramientas estadísticas para extraer conclusiones. Otro paso para garantizar la calidad de los datos fue comprobar si exactitud y consistencia, corrigiendo cualquier error antes del análisis final.

5.10. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante métodos estadísticos de anormalidad, y Tau b de Kendall, para establecer la correlación, siendo la fórmula la siguiente:

$$t_b = \frac{C - D}{\sqrt{(C + D + T_x)(C + D + T_x)}}$$

5.10.1. Contrastación de la hipótesis general

- **Planteamiento de hipótesis general**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.



HO: No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 5

Cálculo de p valor de estrés laboral y la satisfacción laboral.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	-,075	,152	-,496	,620
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

Basándonos en α , se obtuvo un valor p de 0,620 a partir de la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall. Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Los trabajadores del municipio provincial de Puno no informan de una correlación entre la satisfacción laboral y los niveles de estrés, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula.

5.10.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

- **Planteamiento de hipótesis específica 1**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 6

Cálculo de p valor de estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	-,123	,135	-,911	,362
N° de casos		29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

El valor p para la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall fue de 0,362, según α . Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Por lo tanto, podemos aceptar la hipótesis nula y concluir que, según estos datos, el estrés laboral no está relacionado con las circunstancias físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

- **Planteamiento de hipótesis específica 2**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 7

Cálculo de p valor de estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	,125	,132	,944	,345
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

El valor p para la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall fue de 0,345, según α . Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Por lo tanto, este resultado permite aceptar la hipótesis nula y concluir que no existe relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

- **Planteamiento de hipótesis específica 3**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 8

Cálculo de p valor de estrés laboral y las políticas administrativas.

	valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	,188	,121	1,550	,121
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

Según α , se obtuvo un valor p de 0,121 en la prueba de hipótesis realizada con la prueba Kendall Tau b. Podemos decir que la correlación no es genuina, ya que este número es mayor que el nivel de significación de 0,05 (5 %). Por lo tanto, podemos concluir a partir de estos resultados que las prácticas administrativas en el trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

- **Planteamiento de hipótesis específica 4**

Ha: Existe relación existe entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 9

Cálculo de p valor de estrés laboral y las relaciones sociales.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	,031	,150	,209	,834
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

Según α , se obtuvo un valor p de 0,834 en la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall. Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Por lo tanto, podemos aceptar la hipótesis nula y concluir que, según estos datos, el estrés laboral no afecta a los vínculos sociales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.6. Contrastación de la hipótesis específica 5

- **Planteamiento de hipótesis específica 5**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 10

Cálculo de p valor de estrés laboral y el desarrollo personal.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	-,177	,120	-1,466	,143
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

El valor p para la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall fue de 0,143, según α . Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Podemos aceptar la hipótesis nula y llegar a la conclusión de que el estrés en el trabajo no afecta a la capacidad de los empleados para crecer profesional y personalmente, debido a este hallazgo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.7. Contrastación de la hipótesis específica 6

- **Planteamiento de hipótesis específica 6**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 11

Cálculo de p valor de estrés laboral y el desempeño de tareas.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	,003	,143	,018	,985
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

La hipótesis que se evaluó utilizando la prueba Tau b de Kendall arrojó un valor p de 0,985, tal y como predijo α . Dado que este valor es superior al umbral de significación del 5 % (0,05), podemos concluir que la conexión no es real. Por este motivo, pudimos descartar la hipótesis alternativa y concluir que no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

5.10.8. Contrastación de la hipótesis específica 7

- **Planteamiento de hipótesis específica 7**

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

HO: No existe relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

- **Nivel de Significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p-valor**

Tabla 12

Cálculo de p valor de estrés laboral y la relación con la autoridad.

		valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	-,159	,148	-1,071	,284
	N° de casos	29			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Nota Spss

- **Decisión**

Según α , se obtuvo un valor p de 0,284 en la prueba de hipótesis realizada con la prueba Tau b de Kendall. Dado que este número es superior al nivel de significación de 0,05 (5 %), podemos afirmar que la correlación no es real. Siendo así, podemos aceptar la hipótesis nula y llegar a la conclusión de que no existe relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.954	29	0.239
Satisfacción laboral	0.938	29	0.044
Condiciones físicas y/o materiales	0.953	29	0.225
Beneficios laborales y/o remunerativos	0.958	29	0.294
Políticas administrativas	0.967	29	0.491
Relaciones sociales	0.940	29	0.098
Desarrollo personal	0.966	29	0.449
Desempeño de tareas relación con la autoridad	0.952	29	0.206
	0.971	29	0.585

Nota Datos de la prueba de normalidad recopilados por el investigador.

La tabla 5, se observa la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk da como resultado $p = 0.239$ para estrés laboral y satisfacción laboral $p = 0.044$ presentando distribución anormal. Por ende, al haber datos no paramétricos, es decir no siguen una relación de normalidad, se usará rho de spearman.

6.1.1. Análisis del estrés laboral y la satisfacción laboral

Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 14

Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

		Estrés laboral	Satisfacción laboral
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	-,126
	Sig. (bilateral)		,257
	N	29	29
Satisfacción laboral	Coeficiente de Rho	-,126	1,000
	Sig. (bilateral)	,257	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Rho de Spearman arrojaron un valor bajo negativo -0,126 y Sig. (bilateral) ,257 siendo mayor a ,05 Dado que no existe correlación entre el estrés en el trabajo y la felicidad en el puesto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la alternativa trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

6.1.2. Análisis del estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales

Objetivo específico 1

Analizar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 15

Correlación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales.

		Estrés laboral	Condiciones físicas y/o materiales
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	-,190
	Sig. (bilateral)		,162
	N	29	29
Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de Rho	-,190	1,000
	Sig. (bilateral)	,162	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Rho de Spearman arrojaron un valor bajo negativo -0,190 y Sig. (bilateral) ,162 siendo mayor a ,05 Este estudio concluye que no existe correlación entre las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores y el estrés laboral en la Municipalidad Provincial de Puno en 2024, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

6.1.3. Análisis del estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos

Objetivo específico 2

Analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 16

Correlación entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos.

		Estrés laboral	Beneficios laborales y/o remunerativos
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,174
	Sig. (bilateral)		,184
	N	29	29
Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de Rho	,174	1,000
	Sig. (bilateral)	,184	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, en 2024, no experimentaron una correlación entre el estrés laboral y el trabajo y/o las prestaciones compensatorias, según el coeficiente rho de Spearman, que arrojó un valor positivo bajo de 0,174 y un valor significativo (bilateral) de 0,184, ambos superiores a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

6.1.4. Análisis del estrés laboral y las políticas administrativas

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 17

Correlación entre el estrés laboral y las políticas administrativas.

		Estrés laboral	Políticas administrativas
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,284
	Sig. (bilateral)		,067
	N	29	29
Políticas administrativas	Coeficiente de Rho	,284	1,000
	Sig. (bilateral)	,067	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Debido a que el valor Sig. (bilateral) de 0,067 es mayor que 0,05 y al bajo valor positivo de 0,284 que produjo el coeficiente rho de Spearman, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. Esto significa que las políticas administrativas no tienen un efecto sobre los niveles de estrés de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Puno en 2024.

6.1.5. Análisis del estrés laboral y las relaciones sociales

Objetivo específico 4

Analizar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 18

Correlación entre el estrés laboral y las relaciones sociales.

		Estrés laboral	Relaciones sociales
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,037
	Sig. (bilateral)		,424
	N	29	29
Relaciones sociales	Coeficiente de Rho	,037	1,000
	Sig. (bilateral)	,424	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la alternativa; es decir, no encontramos ninguna asociación entre la satisfacción laboral y el estrés en el trabajo, ya que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor positivo bajo de 0,037 y un valor significativo (bilateral) de 0,424, que es superior a 0,05. y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

6.1.6. Análisis del estrés laboral y el desarrollo personal

Objetivo específico 5

Analizar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 19

Correlación entre el estrés laboral y el desarrollo personal.

		Estrés laboral	Desarrollo personal
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	-,242
	Sig. (bilateral)		,103
	N	29	29
Desarrollo personal	Coeficiente de Rho	-,242	1,000
	Sig. (bilateral)	,103	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Rho de Spearman arrojaron un valor bajo negativo -0,242 y Sig. (bilateral) ,103 siendo mayor a ,05 los trabajadores del municipio provincial de Puno, en 2024, no experimentan una correlación entre el estrés laboral y su capacidad para crecer como personas, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.

6.1.7. Análisis del estrés laboral y el desempeño de tareas

Objetivo específico 6

Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 20

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas.

		Estrés laboral	Desempeño de tareas
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	-,031
	Sig. (bilateral)		,436
	N	29	29
Desempeño de tareas	Coeficiente de Rho	-,031	1,000
	Sig. (bilateral)	,436	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Rho de Spearman arrojaron un valor bajo negativo -0,031 y Sig. (bilateral) ,436 siendo mayor a ,05 por lo dado se rechaza la hipótesis alternativa, ya que no existe asociación entre el estrés laboral y el desempeño de las tareas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.



6.1.8. Análisis del estrés laboral y la relación con la autoridad

Objetivo específico 7

Analizar la relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.

Tabla 21

Correlación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad.

		Estrés laboral	Relación con la autoridad
Estrés laboral	Coeficiente de Rho	1,000	-,227
	Sig. (bilateral)		,118
	N	29	29
Relación con la autoridad	Coeficiente de Rho	-,227	1,000
	Sig. (bilateral)	,118	
	N	29	29

** . La correlación es significativa al nivel 0,01.

Nota Datos recopilados por el investigador.

Conclusiones

De acuerdo a la estadística aplicada los resultados de Rho de Spearman arrojaron un valor bajo negativo -0,227 y Sig. (bilateral) ,118 siendo mayor a ,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir no existe relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.



6.2. Discusión de resultados

Con una correlación negativa débil ($Rho = -0,126$) y un valor $p = 0,620$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa sobre el objetivo general, que afirma que no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el estrés en el trabajo. Onofre (2021) informó de una asociación negativa muy modesta ($r = -0,011$), que fue confirmada por Campiño y Muñoz (2020), por lo que nuestros resultados coinciden con sus conclusiones muy baja ($r = -0.1218$). Por otro lado, los resultados difieren de los estudios de Mendoza y Yupanqui (2022) y Saavedra (2021), quienes reportaron correlaciones inversas significativas con $r = -0.402$ y $p = 0.000$, y $r = -0.412$ y $p = 0.01$, respectivamente. La teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que las demandas laborales pueden agotar miembros del personal, lo que provoca angustia emocional y física, mientras que los recursos laborales pueden satisfacer necesidades psicológicas, impulsando la motivación y el rendimiento. Martínez (2022) enfatiza la importancia del ajuste óptimo entre el personal y el espacio laboral para la salud y satisfacción laboral. Morales (2020) menciona que las recompensas bajas, como el salario y las oportunidades de ascenso, pueden influir negativamente en la satisfacción laboral. Herzberg (1968) sostiene que la insatisfacción laboral está relacionada con factores externos, como el entorno de trabajo y las relaciones con colegas. En conclusión, aunque este estudio no encontró una relación significativa, los hallazgos destacan la necesidad de evaluar y mejorar los recursos laborales y el ajuste entre el trabajador y el entorno laboral. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona un marco valioso para entender las complejas dinámicas de la entidad.

Para el objetivo específico 1, se observó $Rho = -0,190$ y valor $p = 0,362$ indican una relación negativa débil entre las circunstancias físicas y/o materiales en el trabajo



y el estrés. Podemos concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre ambos, ya que estos datos respaldan la hipótesis nula y refutan la alternativa estas variables. Estos hallazgos son consistentes con los de Huayta (2019), quien demostró la correlación baja y no significativa ($r = 0.105$, $p = 0.582$). Sin embargo, nuestros resultados difieren de los estudios de Mendoza y Yupanqui (2022) y Fonseca et al. (2023), quienes encontraron correlaciones negativas significativas ($r = -0.590$, $p = 0.000$ y $r = -0.634$, $p = 0.000$, respectivamente). Datos que concuerdan con la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que las demandas laborales pueden agotar miembros del personal, lo que provoca angustia emocional y física, mientras que los recursos laborales, incluyendo las condiciones físicas y materiales, pueden satisfacer necesidades psicológicas y mejorar la motivación y el rendimiento. Morales (2020) menciona que las recompensas bajas, como un entorno físico deficiente, pueden influir negativamente en la satisfacción laboral. Herzberg (1968) también sostiene que las condiciones materiales son factores higiénicos que pueden afectar la satisfacción laboral. En conclusión, aunque este estudio no encontró una relación significativa, los hallazgos subrayan la importancia de evaluar y transformar los aspectos materiales y físicos del lugar de trabajo para promover la salud y la felicidad entre los empleados. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona un marco valioso con el fin de entender las interacciones complejas entre estas variables en el contexto de dicha entidad.

Para el objetivo específico 2, se observó una correlación baja entre un valor Rho de 0,174 y un valor p de 0,345, lo que indica una relación entre el estrés laboral y el salario o las prestaciones. Dado que no se ha demostrado una asociación estadísticamente significativa, podemos concluir que la hipótesis alternativa es falsa y aceptar la nula. De manera similar, Huayta (2019) descubrió una correlación, por lo



que nuestros resultados coinciden con los suyos. baja y no significativa ($r = -0.024$, $p = 0.900$). También concuerdan con Mendoza y Yupanqui (2022), quienes encontraron una correlación negativa baja ($r = -0.41$, $p = 0.709$). Sin embargo, nuestros datos se diferencian de Fonseca et al. (2023), ya que reportaron una correlación negativa significativa ($r = -0.500$, $p = 0.000$). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que los beneficios laborales y remunerativos pueden ser considerados recursos laborales que satisfacen necesidades psicológicas, impulsando la motivación y el rendimiento. Sin embargo, la falta de una relación significativa en este estudio podría indicar que los beneficios actuales en la Municipalidad Provincial de Puno no están siendo percibidos como suficientes para mitigar el estrés laboral. Además, Morales (2020) sugiere que las recompensas bajas, como los beneficios y remuneraciones inadecuados, pueden influir negativamente en la satisfacción laboral, pero no necesariamente en la relación directa con el estrés laboral. Herzberg (1968) también menciona que los beneficios y el salario son factores higiénicos que pueden afectar la satisfacción laboral, aunque no siempre ejercen de forma inmediata en el estrés. En conclusión, ante la ausencia clara vínculo estadísticamente significativo investigación del estudio subraya la importancia de revisar y potencialmente mejorar los beneficios ofrecidos a los trabajadores. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona un marco útil para entender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa en dicho contexto específico.

Para el objetivo específico 3 se observó una relación débil entre las políticas administrativas y el estrés en el trabajo ($Rho = 0,284$, $p = 0,121$). A partir de estos resultados, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa, ya que no existe una relación significativa entre las variables en cuestión. Huayta (2019) también



encontró una relación, por lo que nuestros resultados coinciden con los suyos. baja y no significativa ($r = 0.021$, $p = 0.931$). También concuerdan con Mendoza y Yupanqui (2022), quienes encontraron una correlación negativa baja ($r = -0.586$, $p = 0.586$). No obstante, los datos obtenidos se apartan de los de Fonseca et al. (2023), quienes reportaron una correlación negativa significativa ($r = -0.554$, $p = 0.000$). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que las políticas administrativas pueden influir en los recursos laborales disponibles, los cuales pueden afectar el estrés laboral. Sin embargo, La ausencia de una correlación estadísticamente significativa en este estudio implica que las políticas administrativas actuales en la Municipalidad Provincial de Puno no están impactando significativamente el estrés laboral. Además, la teoría de Martínez (2022) enfatiza que un ajuste óptimo entre el trabajador y el entorno laboral, incluyendo las políticas administrativas, es crucial para la salud y satisfacción laboral. La ausencia de una relación significativa podría indicar que las políticas administrativas no están adecuadamente alineadas con las necesidades de los trabajadores. En conclusión, la falta de una relación significativa, en este estudio resalta la conveniencia de revisar y optimizar las políticas de gestión abordar el estrés laboral de manera más efectiva. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes ofrece un marco útil para entender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa de ajuste normativo con la entidad.

Para el objetivo específico 4 se observó una correlación bastante baja ($Rho=0,037$, $p=0,834$) entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales. Estos resultados respaldan el rechazo de la hipótesis alternativa y la aceptación de la hipótesis nula, ya que no se ha encontrado ninguna correlación entre las variables. Huayta (2019) también encontró una relación, por lo que nuestros resultados



coinciden con los suyos. baja y no significativa ($r = 0.089$, $p = 0.642$). También concuerdan con Mendoza y Yupanqui (2022), quienes encontraron una correlación negativa ($r = -0.309$, $p = 0.004$). Sin embargo, los resultados obtenidos se apartan de los de Fonseca et al. (2023), quienes reportaron una correlación negativa significativa ($r = -0.517$, $p = 0.000$). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que las relaciones sociales en el entorno laboral pueden actuar como recursos que ayudan a mitigar el estrés laboral. La falta correlación relevante señala las relaciones sociales actuales en la Municipalidad Provincial de Puno pueden no estar funcionando como recursos efectivos para reducir el estrés laboral. Además, Martínez (2022) destaca que un buen ajuste entre el trabajador y el entorno laboral, que incluye las relaciones sociales, es esencial para la salud y satisfacción laboral. La ausencia de una correlación significativa podría indicar que las relaciones sociales en el lugar de trabajo no están suficientemente desarrolladas para impactar el estrés laboral de manera significativa. En definitiva, este estudio muestra que no existe una relación clara entre estrés laboral y relaciones sociales en este estudio subraya la relevancia de fomentar relaciones sociales positivas en el entorno laboral. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona un marco útil para entender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa entidad.

Para el objetivo específico 5 se observó los empleados de Puno en 2024 mostraron una débil relación inversa entre el estrés laboral y el crecimiento en sus propias vidas., con $Rho = -0,242$ y un valor $p = 0,143$. Estos resultados indican que, al no encontrar asociación significativa entre estas variables, se justifica la aceptación de la hipótesis nula. y rechazar la hipótesis alterna. Estos hallazgos son consistentes con los de Huayta (2019), quien reportó una consecutivo baja y no significativa ($r = -0.056$, $p = 0.770$). Sin embargo, los resultados difieren de los de Mendoza y Yupanqui



(2022) y Fonseca et al. (2023), quienes encontraron correlaciones negativas significativas ($r = -0.491$, $p = 0.000$ y $r = -0.638$, $p = 0.000$, respectivamente). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que el desarrollo personal puede ser un recurso laboral que contribuye a mitigar el estrés, al proporcionar satisfacción y mejorar la motivación. La falta de una relación significativa en este estudio podría indicar que las oportunidades de desarrollo personal en la Municipalidad Provincial de Puno no están adecuadamente alineadas con las necesidades de los empleados o que no están siendo percibidas como efectivas para reducir el estrés. Además, la teoría de Martínez (2022) destaca que el ajuste óptimo en el entorno laboral, que incluye oportunidades para el desarrollo personal, es crucial para la salud y satisfacción laboral. La ausencia de una correlación significativa podría señalar una falta de recursos adecuados para el desarrollo personal dentro del entorno laboral. En conclusión, la falta de una relación significativa en este estudio subraya la necesidad de revisar y fomentar más oportunidades de crecimiento y realización personal ofrecidas a los empleados. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona una base para comprender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa relevante entidad.

Para el objetivo específico 6, Se observó en 2024, se observó una débil correlación negativa ($Rho = -0,031$, $p = 0,985$) entre el rendimiento de los empleados en sus tareas y el estrés laboral. A partir de estos resultados, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa, ya que no existe una relación significativa. Huayta (2019) también encontró una relación, por lo que nuestros resultados coinciden con los suyos. baja y no significativa ($r = 0.271$, $p = 0.147$). También concuerdan con Mendoza y Yupanqui (2022), quienes encontraron una correlación negativa baja ($r = -0.182$, $p = 0.096$). Sin embargo, los resultados que se lograron no



coinciden con los de los de Fonseca et al. (2023), quienes reportaron una correlación negativa ($r = -0.671$, $p = 0.000$). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que el desempeño de tareas puede estar influenciado por el estrés laboral, con el estrés potencialmente afectando la eficacia y la calidad del trabajo. La falta de una relación significativa en este estudio podría indicar que el estrés laboral en la Municipalidad Provincial de en la entidad de Puno no está impactando de manera perceptible el desempeño en las tareas. Además, la teoría de Martínez (2022) enfatiza la importancia de un buen ajuste entre el trabajador y su entorno laboral para un rendimiento óptimo. La inexistencia de una correlación notable puede reflejar que los obstáculos en el desempeño de las tareas no están vinculados de manera suficiente con el estrés que perciben los empleados, lo cual podría apuntar a que otras variables podrían estar influyendo. En síntesis, la falta de Teniendo en cuenta que esta investigación ha encontrado una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable de la tarea, queda claro que otras variables que afectan al desempeño laboral. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona un marco útil para entender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa en el contexto específico.

En el objetivo específico 7, se observó una la asociación entre la autoridad y el estrés laboral presenta una correlación negativa débil ($Rho = -0,227$, $p = 0,284$). Estos datos respaldan el rechazo de la hipótesis alternativa (H1) y la aceptación de la hipótesis nula (H0), que afirma que estas variables no están significativamente relacionadas entre sí. Huayta (2019) también encontró una relación, por lo que nuestros resultados coinciden con los suyos. baja y no significativa ($r = 0.271$, $p = 0.149$). No obstante, los resultados difieren de los de Mendoza y Yupanqui (2022) y Fonseca et al (2023), quienes encontraron correlaciones negativas significativas ($r =$



-0.555, $p = 0.000$ y $r = -0.671$, $p = 0.000$, respectivamente). Datos que hacen referencia a la teoría de Bakker et al. (2023) sugiere que la relación con la autoridad puede influir en la percepción del estrés laboral, ya que una relación negativa con la autoridad puede aumentar el estrés y afectar el bienestar laboral. La falta de una relación significativa en este estudio podría indicar que la calidad de la relación con la autoridad en la Municipalidad Provincial de Puno no está teniendo un impacto perceptible. Además, la teoría de Martínez (2022) subraya la importancia de un buen ajuste entre el trabajador y su entorno, incluyendo la relación con la autoridad, para una adecuada salud y satisfacción laboral. La ausencia de correlación significativa puede sugerir que las dinámicas de autoridad en el lugar de trabajo no están suficientemente relacionadas con el estrés experimentado por los empleados. En conclusión, la carencia de una relación significativa la dimensión y variable en este estudio resalta la necesidad de investigar más a fondo cómo las relaciones con la autoridad afectan el estrés laboral. La comparación con estudios anteriores y las teorías relevantes proporciona una base para comprender las posibles razones detrás de la falta de correlación significativa en el contexto específico de la Municipalidad Provincial de Puno.



CONCLUSIONES

Primera: El estrés en el trabajo no se correlaciona con la felicidad en el trabajo. Además, se encontró que el coeficiente de correlación era bastante bajo, de $-0,126$. Por el contrario, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula debido al valor p de $0,620$.

Segunda: Los factores físicos y/o materiales no se correlacionan significativamente con el estrés laboral. Además, se observó que el coeficiente de correlación era bastante bajo, de $-0,190$. Sin embargo, dado que el valor p era de $0,362$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.

Tercera: No existe correlación entre el estrés en el trabajo y la remuneración económica o las ventajas adicionales. Además, se ha determinado que el coeficiente de correlación es bajo, con un valor de $0,174$. Sin embargo, dado que el valor p es de $0,345$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.

Cuarta: Ni las políticas administrativas ni el estrés laboral guardan una relación significativa. Además, el coeficiente de correlación fue algo bajo, situándose en $0,284$. Sin embargo, dado que el valor p fue de solo $0,121$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.

Quinta: Las relaciones fuera del trabajo no se ven afectadas por el estrés laboral. Además, el coeficiente de correlación fue de solo $0,037$. Sin embargo, dado que el valor p fue de $0,834$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.

Sexta: En lo que respecta al crecimiento, el estrés laboral no guarda una gran correlación. El valor $Rho = -0,242$ también muestra una débil conexión negativa. Sin embargo, dado que el valor p fue solo de $0,143$, podemos aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa.



Séptima: El estrés en el lugar de trabajo y el rendimiento en las tareas no están significativamente relacionados. No solo eso, sino que la correlación negativa fue bastante pequeña ($Rho = -0,031$). Por el contrario, se acepta la hipótesis nula debido al valor p de 0,985 hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Octava: En relación con la conexión de una persona con la autoridad, el estrés relacionado con el trabajo no presenta una correlación significativa. También se observó un coeficiente $Rho = -0,227$, lo que indica una asociación negativa muy débil. Por el contrario, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula debido al valor p de 0,284.



RECOMENDACIONES

Primera: Al Gerente Municipal y al jefe del área de RR. HH., implementar un análisis detallado de las condiciones laborales para identificar áreas de mejora que puedan afectar positivamente la satisfacción laboral, incluso si no hay una correlación significativa detectada

Segunda: A los gerentes, mejorar la Infraestructura del Lugar de Trabajo puede contribuir al bienestar general y prevenir futuros problemas de estrés.

Tercera: Al consejo municipal, revisar y Ajustar Beneficios Laborales asegurando que los beneficios y la remuneración sean competitivos y reflejen las expectativas de los empleados puede ayudar a mejorar la satisfacción general, aunque la correlación con el estrés no sea significativa.

Cuarta: A los jefes de área, actualizar y Comunicar Claramente las Políticas Administrativas revisando y mejorando las políticas administrativas para asegurar que apoyen efectivamente a los empleados y promover una comunicación clara sobre estas políticas puede ayudar a reducir el estrés.

Quinta: A los sub gerentes, fomentar la Colaboración y la Comunicación promover actividades que fortalezcan las relaciones sociales y mejorar las habilidades de comunicación puede ayudar a crear un ambiente laboral más positivo, incluso si la correlación con el estrés es baja.

Sexta: A la gerencia municipal, invertir en programas de desarrollo personal, dando oportunidades para el desarrollo personal y profesional puede ser beneficioso para los empleados, incluso si no se observa una correlación significativa con el estrés.



Séptima: A los regidores, mejorar recursos y capacitación para el Desempeño: Asegurando que los empleados tengan acceso a los recursos y la capacitación necesarios para realizar sus tareas eficientemente puede mejorar el desempeño y reducir el estrés, aunque no se observe una correlación significativa.

Octava: Fomentar la Comunicación y el Liderazgo Efectivo: Estableciendo canales de comunicación efectivos y ofrecer capacitación en habilidades de liderazgo para mejorar la relación con la autoridad puede ser beneficioso, incluso si no se observa una correlación significativa con el estrés.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arbulú, C. (2023). *Definición de método hipotético-deductivo*.

https://www.researchgate.net/publication/374898591_Definicion_de_metodo_hipotetico-deductivo

Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157–167.

<https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>

Bances, A. (2021). *el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa w & e constructores srl* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4029/1/TL_BancesGarciaAstrid.pdf

BUK. (2024). *SATISFACCIÓN LABORAL: ¿CÓMO PROMOVERLA EN TU EMPRESA?* (Gestión de personas).

<https://www.buk.pe/hubfs/pe-ebook-23-satisfaccion-laboral-como-promoverla-en-tu-empresa.pdf>

Cabanilla, G., Cando, C., y Valencia, M. (2022). SATISFACCIÓN LABORAL COMO DETERMINANTE DE LA PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL HUMANO. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403–408.

<https://orcid.org/0000-0001-6575-280X>

Callacondo, Y., y Paco, V. (2022). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87165/Calla>



[condo_LY-Paco_LVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Campiño, A., y Muñoz V. (2020). *Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira* [Universidad Católica de Pereira].

<https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/d157306d-7d43-4b02-bfe0-5e8ebc75dc3b/content>

Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., y Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud Trab. (Maracay)*, 29(2), 104–114.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762#:~:text=El%20objetivo%20de%20este%20estudio%20fue%20medir%20los,a%20las%20variables%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20compromiso%20organizacional>

Chirinos, J., y Gutierrez, E. (2019). *Factores que influyen la Satisfacción Laboral entre 2008 – 2018 en el Perú* [Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24696/Chirinos%20Lopez%2c%20Jorge%20Jose-Gutierrez%20Urrutia%2c%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choquehuanca, A., y Mamani, C. (2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia en los trabajadores de las IES. Moho – 2020* [Universidad Autónoma de Ica].

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/793/1/Adelys%20Jessyca%20Choquehuanca%20Vargas.pdf>

Fonseca, S., Huatuco, H., y Meza, A. (2023). *Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción, 2021* [Universidad Continental].



https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14017/11/IV_FCS_504_Fonseca_Huatuco_Meza_2023.pdf

Gómez Diana. (2023, October 26). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*.

<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>

Hernández Gabriela. (2023, August 8). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. UDEP.

<https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 7).

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo* [Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/2458/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Huayta, M. (2019). *Niveles de estrés y satisfacción laboral en obreros del sector de construcción* [Universidad Mayor de San Andrés].

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24225/T-1253.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hueso, A., y Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación* (Vol. 1).

[https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%c3%ada%20y%](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%c3%ada%20y%20)



[20t%c3%a9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%c3%b3n_606
0.pdf?sequence](#)

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*.

[https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-
medicina-trabajo.pdf](https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf)

Lizardo, B. (2023). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de Seguridad Privada. *Industrial Data*, 25(2), 71–90.

<https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>

Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de La FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17–28.

[https://www.zaragoza.unam.mx/wp-
content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP
12\(24\)-art2.pdf](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP_12(24)-art2.pdf)

Mejía C., Chacon J., Enamorado L., Rosana, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28(3), 176–235.

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Mendoza, E., y Yupanqui, U. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la policía nacional del Perú, Cusco – 2021* [Universidad Autónoma de Ica].

[http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1675/3/Ulises
%20Yupanqui%20Calsin.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1675/3/Ulises%20Yupanqui%20Calsin.pdf)

Merino, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1), 529–535.



<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832343057>

Mero, E., Salas, Y., Acuña, L., y Bernal, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368–377.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)

Mojarrango, M., y Montero, J. (2024). *Satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/58a914f2-5a92-4b7d-9ce2-d2c509e21d9f/content>

Morales, D. (2020). *Relación Entre El Estrés Y La Motivación En El Ámbito Laboral, Con Hincapié En El Personal Sanitario Durante La Declaración De Alerta Sanitaria Por Covid 19*.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20813/Relacion%20Entre%20EI%20Estres%20Y%20La%20Motivacion%20En%20EI%20Ambito%20Laboral,%20Con%20Hincapie%20En%20EI%20Personal%20Sanitario%20Durante%20La%20Declaracion%20De%20Alerta%20Sanitaria%20Por%20Covid%2019.pdf?sequence=1>

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Iberoamericana de seguridad social. (2021). *Guía para la mejora del estrés laboral* (Vol. 2).

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>



Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1–19.

[https://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](https://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación aplicación práctica* [Universidad Nacional de Cuyo].

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf

Patlán, J. (2019a). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Portocarrero, C. (2021). *Diseño y construcción de escalas de medición* (Vol. 1).

<https://www.researchgate.net/publication/354512159>

Pumaquispe, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86047/Pumaquispe_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinto, G., Merchán, B., y Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO*, 7(1), 348–361.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)

Saavedra, L. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta - Cusco 2021* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76226/Saavedra_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47–67.

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, G. (2023). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Leoncio Prado* [Universidad Nacional Agraria de la Selva].

<https://repositorio.unas.edu.pe/items/fafda952-53ca-4255-8f2c-663174286233>

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55–63.

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Segura, C. (2021). *Inteligencia emocional-social, estrés y rendimiento académico en estudiantes de una universidad privada de Lima metropolitana* [Universidad Femenina del Sagrado Corazón].

https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/927/Segura%20M%c3%a1rquez%2c%20CL_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THE ADECCO GROUP. (2022). *Global Workforce of the Future 2022*.

https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf



ANEXOS



Matriz de consistencia

"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?	Analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.	Estrés laboral	Relación con los jefes. Preparación inadecuada. Carencia de sostén. Conflicto con otros trabajadores. Sobrecarga de trabajo.	Conflictos con jefes Interrogatorio del cliente Falta de oportunidades Dificultades con compañeros Exceso de crítica Inadecuada información	Diseño: No experimental - transversal Tipo: Correlacional Método: cuantitativo Población: 1059 rabajadores Muestra: 29 trabajadores Técnica: Encuestas



Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Instrumento(s):
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?	Analizar la relación entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.				Escala de estresores laborales. Escala de satisfacción laboral SL – SPC.
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los beneficios laborales y/o	Analizar la relación entre el estrés laboral y los beneficios	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y los	Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Trabajo cómodo Sueldo económico	



<p>remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?</p>	<p>laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>	<p>beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>		<p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación con la Autoridad</p>	<p>Horario laboral Ambiente laboral Satisfacción con la actividad Bienestar en el trabajo</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?</p>	<p>Analizar la relación entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>				



<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?</p>	<p>Analizar la relación entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.</p>				
<p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad</p>	<p>Analizar la relación entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad</p>	<p>Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la Municipalidad</p>				



Provincial de Puno, 2024?	Provincial de Puno, 2024.	Provincial de Puno, 2024.				
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?	Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.				
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores	Analizar la relación entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la relación con la autoridad en los				



de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024?	trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.	trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.				
--	--	---	--	--	--	--



MATRIZ DE DATOS

Satisfacción laboral																									Estrés laboral																																				
5	4	5	2	4	5	2	2	2	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	0	0	1	2	2	2	0	2	1	2	2	2	3	3	3			
2	5	4	2	5	5	3	4	5	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	1	4	3	3	2	2	0	2	2	0	1	2	0	3	0	2	2	0	0	1	1	1	2	3	0	1	2	2	0	0	3	2	2				
5	3	4	2	5	4	4	4	1	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	1	1	3	4	4	2	2	1	2	2	1	2	0	0	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	2	2	0	1	1	2	2	3	3	3				
5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	0	1	2	0	2	0	1	0	1	2	2	1	2	0	1	0	1	1	2	2	3	2					
5	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	0	3	3	1	1	1	3	2	0	2	0	3	2	2	0	2	1	2	0	0	2	1	1	2	2	2	2	1		
5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	0	1	2	3	1	0	1	0	2	0	0	2	3	0				
1	1	5	3	1	2	2	2	1	1	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	2	4	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	0	3	3	2	2	1	1	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	1	0	2	0	1	2	0	0	2	2	2
1	3	5	5	1	2	3	2	1	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	0	1	0	3	0	2	1	3	0	2	0	3	2	1	2	2	2	1	0	1	1	0	3	3	2	
1	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	0	1	0	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	0	1	0	1	4	0	0	3	2	3		
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	0	1	0	2	2	2	1	1	0	0	1	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	2	1	1		
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	0	1	1	3	2	2	0	0	2	2	0	1	1	3	3	2	2			
5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	1	2	1	1	0	2	0	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	0	0	3	0	0	1	3	2	2	0		
5	5	5	4	5	4	4	3	1	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	2	3	2	1	0	2	0	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2	0	1	0	0	1	3	1	
3	1	3	5	2	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	0	2	0	3	1	3	3	0	1	0	2	2	2	0	0	1	0	3	0	0	3	1	3		
5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	0	2	0	0	3	1	3	2	1	0	0	1	2	1	0	1	1	0	2	0	3	3	3	2		
4	3	4	4	1	4	2	4	1	2	1	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	1	2	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0	2	2	0	0	1	2	1	1	0	0	2	2	3	
3	2	5	3	1	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	3	0	1	1	2	3	3	0	1	1	3	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	3			
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	0	0	0	2	2	3	2	3	2	1	0	2	1	1	3	3	2		
1	3	4	3	2	4	2	5	4	1	2	4	5	2	4	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	0	3	2	1	1	1	2	2	0	3	2	2	0	3	1	2	0	3	1	1	2	2	3		
5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	1	2	3	2	0	3	0	1	1	2	2	1	0	1	2	1	1	0	0	3	0	3	3	1	2			
3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	0	0	2	0	2	2	2	0	2	0	0	2	2	1	0	2	0	1	0	1	3	1	2	1			
5	1	4	5	1	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	0	0	3	1	2	1	1	0	1	1	0	2	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2	3	1		
3	4	5	3	2	2	3	3	3	1	2	4	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	0	0	0	3	1	2	1	1	2	2	1	0	2	3	2	0	0	1	0	2	0	2	3	3		
3	3	5	2	5	4	4	5	1	5	4	4	5	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0	1	0	2	1	2	1	2	0	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	3	1	1	2	2	2		
5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	1	0	0	2	0	2	2	0	2	3	3	2	2	2	3	0	0	0	2	0	0	0	1	2	1	3		
3	1	5	3	1	2	2	2	1	1	2	4	3	4	4	1	2	2	2	1	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	1	2	3	1	0	2	2	2	0	3	0	2	0	3	2	0	1	0	2	2	0	2	0	3	3	1	2	
5	4	5	2	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	3	2	0	2	0	2	0	3	0	1	1	3	2	0	1	0	0	2	0	1	3	3	0	2	0			



INSTRUMENTOS

Escala de estresores laborales

Nombres y apellidos: _____ edad: _____

Sexo: _____ Instrucción: _____

En la siguiente hoja Ud. encontrará una serie de situaciones valoradas del 0 al 3 (0 1 2 3), otorgue un valor a cada situación, considerando cómo le afecta. Responda con honestidad, no existen puntajes buenos ni malos.

Por ejemplo:

nº. Suena el timbre de salida y no estoy listo (0 1 2 3) 2

Esta situación la valoré con 2. Pues considero que esta situación me preocupa Bastante pero NO ME desespero. Si hubiese escogido el valor 0, significaría que no me preocupa en lo absoluto. Si escojo el valor 2, la situación me fastidia un poco; y si escojo 3 significa que me desesperaría si se presenta esta situación.

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores.	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores.	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente.	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario.	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes.	0 1 2 3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes.	0 1 2 3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3



22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
26	Fumar.	0 1 2 3	
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
28	Tomar café.	0 1 2 3	
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
31	Enfermar.	0 1 2 3	
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
33	Divertirme.	0 1 2 3	
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
37	Quisiera cambiar de actividad.	0 1 2 3	
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3	
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	
SI TERMINO, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES			



ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Nombres y apellidos: _____ **edad:** _____

Sexo: _____ **Instrucción:** _____

Marque con un aspa (x) las siguientes características que se ajusten a su persona

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Total Acuerdo (TA)
En desacuerdo (ED)

De acuerdo (DA)
Total desacuerdo (TD)

Indeciso (I)

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mis jefes son comprensivos.					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					



18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS:

ESTRES LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Apolina Flores Lucana*
- PROFESIÓN: *Lic. en Administración*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor en Administración*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

[Firma]
 Firma del experto
 DNI N° *22901592*
 N° celular: *991203903*



EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS









CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, [Redacted] con DNI N° [Redacted], declaro que al firmar este documento otorgo mi consentimiento para que el bachiller MARCA APAZA, Frank Randy lleve a cabo su proyecto de investigación – tesis titulada **Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024.**

Afirmo haber sido informado/a sobre la naturaleza y propósito de esta investigación, así como la relevancia de recopilar datos mediante las escalas proporcionadas, las cuales han sido explicados de manera clara y detallada.

He tenido la oportunidad de formular preguntas, las cuales han sido respondidas completamente, permitiéndome participar en esta investigación con pleno conocimiento.

Me han garantizado que mis datos personales serán tratados con absoluta confidencialidad y que tengo la libertad de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Por lo tanto, doy mi consentimiento de manera voluntaria para participar en esta investigación.

[Redacted]
Firma y huella
DNI N°: [Redacted]

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**

Formato digital

Fecha de entrega: 15/05/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FRANK RANDY MARCA APAZA

Dirección: AV. EJERCITO N° 293 - PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73127063

Teléfono: 927878919

email: frankiny.marca@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación

Tesis

Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico

Título: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): ESTRÉS, LABORAL, SATISFACIÓN, TRABAJADORES

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

15 MAYO DEL 2025

Fecha