

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACION

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

El estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022.

Presentado por:

Daniel Sandro Huarcaya García

Para optar el título de
licenciado en administración

Abancay – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Facultad de Administración

Escuela Profesional de Administración



TESIS

El estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022.

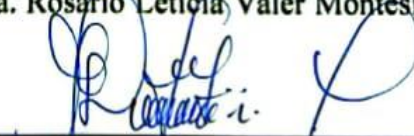
Presentado por el Bach. Daniel S. Huarcaya García, para optar el Título de: Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 22 de diciembre del 2023 ante el jurado evaluador:


Presidente


Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos


Primer Miembro


Mgt. Elio Nolasco Garbajal

Segundo Miembro


Mgt. Wilver Oros Torres

Asesor


Mgt. Hermenegildo Chaccara Huachaca

El estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022.

Línea de investigación: Gestión Pública.

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons.



INDICE

pág.

INTRODUCCION.....	1
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. Descripción del problema.....	6
1.2. Enunciado del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación de la investigación	13
1.4. Ubicación y contextualización.....	15
CAPÍTULO II.....	18
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	18
2.1. Objetivos de la investigación.....	18
2.1.1. Objetivo general.....	18
2.1.2. Objetivos específicos	18
2.2. Hipótesis de la investigación	18
2.2.1. Hipótesis general	18
2.2.2. Hipótesis específicas.....	19
2.3. Operacionalización de variables	19
CAPÍTULO III	21

IV



MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	21
3.1. Antecedentes.....	21
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	23
3.1.3. Antecedentes locales	24
3.2. Marco teórico.....	26
3.2.1. Estrés.....	26
3.2.2. Estrés en el trabajo	27
3.2.3. Satisfacción laboral	33
3.3. Marco conceptual.....	37
CAPÍTULO IV	38
METODOLOGÍA.....	38
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	38
4.1.1. Tipo de investigación.....	38
4.1.2. Nivel de investigación	38
4.2. Método y diseño de investigación	39
4.3. Población y muestra.....	39
4.3.1. Población.	39
4.3.2. Muestra	40
4.4. Procedimiento	40
4.5. Técnicas e instrumentos.....	41
4.5.1. Técnica.....	41



4.5.2. Instrumento	41
4.6. Estadístico de investigación.....	42
CAPITULO V	43
RESULTADO Y DISCUSIONES	43
5.1 Análisis de resultados	43
5.2 Presentación de resultados	43
5.3 Contratación de hipótesis	53
5.4 Discusión	58
CAPITULO VI:	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
6.1. Conclusiones.....	61
6.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	616
ANEXOS	69



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	19
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos	44
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento	44
Tabla 4 Variable estres	45
Tabla 5 Variable satisfaccion laboral	46
Tabla 6 Clima de trabajo hostil	47
Tabla 7 Cambio organizacional	48
Tabla 8 Factores grupales.....	49
Tabla 9 Sistema de recompensas.....	50
Tabla 10 Naturaleza del puesto	51
Tabla 11 Apoyo entre compañeros	52
Tabla 12 Correlacion entre las variables estres y satisfaccion laboral (V1 y V2)	53
Tabla 13 Clima de trabajo hostil y satisfaccion laboral	55
Tabla 14 Cambio organizacional de importancia y satisfaccion laboral.....	56
Tabla 15 Factores grupales y satisfaccion laboral.....	57



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa político de la provincia de Cotabambas.....	16
Figura 2 Los factores de estrés.....	31
Figura 3 Respuestas ante la insatisfacción	35
Figura 4 Variable estres	45
Figura 5 Variable satisfaccion laboral	46
Figura 6 Clima de trabajo hostil.....	47
Figura 7 Cambio organizacional	48
Figura 8 Factores grupales	49
Figura 9 Sistema de recompensas	50
Figura 10 Naturaleza del puesto.....	51
Figura 11 Apoyo entre compañeros.....	52
Figura 12 Diagrama de dispersion de estres y satisfaccion laboral	54



INTRODUCCIÓN

El estrés hace referencia al grupo de actitudes químicas, físicas y psicológicas de un individuo que surgen de estímulos o recursos de presión que permanecen en el ámbito (Chiavenato, 2009). Por otro lado, la satisfacción laboral son las distintas experiencias y sensaciones que siente el trabajador al realizar una tarea o actividad laboral, en ese sentido Vallejo (2010) afirma que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su labor. Esta actitud se basa en las creencias y valores por intermedio de los cuales los individuos estructuran su trabajo.

Como afirma (Ministerio de Salud [MINSA], 2020) El estrés laboral es una problemática social y de salud pública que afecta la sanidad y el rendimiento de los trabajadores y es una respuesta negativa de la satisfacción que se presenta durante la ejecución laboral. Las consecuencias inmediatas de este cuadro son el ausentismo, la tardanza, la procrastinación y el bajo compromiso de los afectados por esta enfermedad, que se está incrementando en nuestro país. En ese sentido la (Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN], 2021) indica que esto puede provocar estrés en el lugar de trabajo o ambiente de trabajo. Debido a la epidemia, los incidentes de este tipo de estrés han aumentado considerablemente en este país: según un estudio elaborado por en el diario El Comercio, siete de cada diez trabajadores sufren estrés laboral.

La investigación presente tiene como título: El estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022. Entre las razones que motivó la presente investigación, es identificar y dar a conocer las causas que originan el estrés y las consecuencias que podrían traer consigo, es para poner en contexto dicho problema que tiene un grado de relación con la satisfacción laboral. En ese sentido es oportuno



señalar que mientras se trabaje en situación de estrés controlado o bajo estrés, se podría incrementar la satisfacción en los servidores de la Municipalidad.

Asimismo, cabe señalar que el propósito del estudio presente es verificar la existencia de una relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022.

Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo documentar los hallazgos encontrados durante la investigación respecto al estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad. De tal forma, que las autoridades y el área competente de recursos humanos tendrán el conocimiento más detallado, actualizado e imparcial de las posibles causas y efectos en relación a dicho problema, que les permitirá implementar actividades de prevención y mejora relacionadas al clima de trabajo hostil, el cambio organizacional de importancia, los factores grupales y las condiciones de trabajo, tomando como uno de los ejes centrales a la salud del servidor municipal, esto permitirá crear condiciones necesarias para aumentar la satisfacción en el desarrollo de sus tareas. Todo ello con el único fin de conseguir los objetivos de la Municipalidad, por tanto, el beneficio de los ciudadanos.

Por ello la presente investigación está constituido de los siguientes capítulos.

En el capítulo I, Se ofrecen preguntas de investigación y determinación de la posición epistemológica, incluida la descripción de la pregunta de investigación, la identificación y definición que se pregunta en la investigación, siguiendo el esquema de la pregunta de la investigación, así como el propósito del estudio y las razones del estudio.



En el capítulo II, Está orientado a la taxonomía y la hipótesis y consiste en un análisis de la teoría subyacente, la clasificación de los estudios y la declaración de las hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, Se presenta un marco de referencia de investigación, que consta de técnicas de investigación recientes, referencias teóricas de investigación y definiciones teóricas de los términos de estudio.

En el capítulo IV, Se encuentra todo el proceso metodológico del estudio, detallando la naturaleza y enfoque del estudio, el diseño de la investigación, la población y la muestra, estrategias de la recolección y registro de información, y procesamiento e interpretación de la información.

En el capítulo V, Se describen aspectos administrativos como el calendario de eventos, el presupuesto y las fuentes de financiación.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocada al estudio y análisis del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabamba - Tambobamba, 2022, cuyo objeto general fue determinar la relación entre el estrés y la Satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, Período 2022.

Con respecto a la metodología, el tipo de la presente investigación es básica con enfoque cuantitativo con diseño no experimental transeccional de nivel correlacional porque la investigación tiene el propósito de determinar la correlación entre las variables de estudio. Asimismo, la población a investigar en el presente estudio está constituido por 84 personales administrativos de la Municipalidad, debido a la cantidad reducida se vio por conveniente para la muestra tomar la totalidad, es decir tipo censal.

Para la recogida de toda de los datos se recurrió a la técnica de la encuesta cuyo mecanismo es el cuestionario que previamente fue validado por tres expertos. Los datos que se han obtenido han sido procesados en el software estadístico SPSS V26.

Los resultados de la investigación muestran que el estrés se relaciona con la satisfacción laboral. Asimismo, el grado de relación es positiva moderada debido al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de un valor de 0.447.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, satisfacción laboral.



Abstract

The present research work is focused on the study and analysis of stress and job satisfaction of the administrative staff of the provincial municipality of Cotabambas - Tambobamba, 2022, whose general objective was to determine the relationship between stress and job satisfaction of the administrative staff of the provincial municipality of Cotabambas – Tambobamba, Period 2022.

With respect to the methodology, the type of this research is basic with a quantitative approach with a non-experimental transactional design at a correlational level because the research has the purpose of determining the correlation between the study variables. Likewise, the population to be investigated in this study is made up of 84 administrative personnel of the Municipality, due to the small number it was considered convenient for the sample to take the entire sample, that is, census type.

To collect all the data, the survey technique was used, the mechanism of which is the questionnaire that was previously validated by three experts. The data obtained have been processed in the SPSS V26 statistical software.

Research results show that stress is related to job satisfaction. Likewise, the degree of relationship is moderately positive due to the Spearman's Rho correlation coefficient of a value of 0.447.

Keywords: Stress, job stress, job satisfaction.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el mundo laboral actual, el interés por el estrés se ha generalizado considerablemente y ha conseguido propiedades que la caracterizan como una problemática a la salud. En el periodo del año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se pronuncia con respecto al síndrome de Desgaste profesional o también conocido como síndrome de Burnout como un causante de amenaza del trabajo por dañar y perjudicar el nivel de vida, estado mental e incluso implica poner en vulnerabilidad la subsistencia del trabajador; las características principales suelen ser el cansancio emocional, la despersonalización y la reducción de la ejecución laboral del trabajador (Morales et al., 2015).

La Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) dice que, el trabajo que más estrés genera en los individuos es aquel que valora las presiones excesivas y las demandas que no se concierten con las habilidades y conocimientos de los trabajadores, donde las ocasiones de ejercer cualquier opción o control son mínimas, y donde existe apoyo reducido por los demás.

Por otro lado, el Organismo Autónomo Madrid Salud (2016) afirma que el estrés es la segunda causa del bajo rendimiento laboral en la Unión Europea, afligiendo cada año a 40.000.000 casos de individuos que laboran y estima para sus regiones afiliados el valor de veinte mil millones de euros al año destinados en gastos a la calidad de vida y salud, sin considerar el detrimento de la producción. Dice, la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo “un 28% de los trabajadores europeos padece algún



tipo de estrés laboral”. Sin embargo causas como la globalización y a las variaciones en el ambiente laboral, los hombres en los países europeo tienden a combatir y trabajar con este incremento en el estrés laboral. Los hombres de los países industrializados suelen estar familiarizadas con el estrés laboral y las formas de manejarlo (OMS, 2008). En ese sentido Gran Bretaña según la Agencia Ejecutiva para la Salud y Seguridad (2021) afirma que la cantidad promedio de personas que sufren de estrés, depresión o ansiedad tienen que ver con trabajos industriales donde se evidenció 1.780 casos por cada 100.000 trabajadores en promedio durante los años 2018/19-2020/21. Las amplias categorías industriales de administración pública y defensa; la seguridad social obligatoria (3.140 casos por 100.000 trabajadores), Tuvo una tasa significativamente más elevada en el campo de la industria.

De acuerdo a Mejia et al. (2019) en América latina la investigación enfocada en establecer factores relacionados con el estrés laboral en hombres que trabajan en seis países Latinoamericanos donde los resultados señalan que los países con mayor nivel de estrés son: Venezuela con un porcentaje del 63%, continuado de Ecuador con 54% y Panamá con 49%; Los países con mínimos porcentajes de estrés fueron Perú con un 29% y Colombia con un porcentaje del 26%. Respecto al estrés en las mujeres y varones, indica que las mujeres obtuvieron un mayor nivel de estrés con un porcentaje del 44.8% contra el 37.6% de los varones.

Asimismo (Chiang et al., 2018) en su estudio titulado: Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción en Chile. En dimensión de demandas psicológicas existe una correlación negativa con la satisfacción laboral con la mayoría de



los casos, tanto en la muestra general como en los contratos a plazo fijo. Esto significa que si la percepción de las demandas psicológicas aumenta, la satisfacción laboral de los empleados de la institución disminuye. Las variables de control laboral y apoyo social global están positivamente correlacionadas con todas las dimensiones de satisfacción laboral en contratos indefinidos; por lo tanto, si aumenta la percepción de estas variables, aumenta la satisfacción laboral. La percepción de las demandas psicológicas tiende a disminuir al aumentarla variable de la demanda del apoyo social general. La satisfacción laboral aumenta como resultado de la disminución de la demanda psicológica y el aumento del control laboral. Además, se encontró la relación estadísticamente importante con las variables de inseguridad del empleo y las demandas psicológicas de los contratos a plazo fijo, mientras que no se identificó una conexión estadísticamente significativa entre las variables de satisfacción. Según las correlaciones, un aumento de la percepción de las variables de satisfacción laboral y un mayor manejo controlado sobre las labores conducen a una reducción del estrés. Además, la asistencia social del trabajo general mejora la satisfacción laboral y reduce el estrés.

A nivel nacional la Revista Economía (2022), en la encuesta realizada, afirma que alrededor del 70% de los peruanos experimentan estrés laboral, siendo el principal factor la falta de trabajo y el desempleo, el desequilibrio del mercado laboral cuando la oferta es mayor a la demanda del trabajo ocasionan inestabilidad donde existen más personas que están buscando trabajo que puesto disponibles para estas, tanto en el sector público y privado.

Entonces, la forma correcta y viable de prevenir este tipo de enfermedades es establecer un entorno saludable en el que se valoren las capacidades del individuo. Se puede



distribuir el volumen del trabajo adecuadamente sin dañar su salud física y emocional. Por otro lado, Arata et al. (2017) indica que en el contexto peruano, para el estudio del estrés laboral, la (Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo) incluye características psicosociales en el trabajo, lo que hace necesario realizar evaluaciones regulares y estrategias preventivas para reducir su impacto.

En la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba como en la mayoría de las instituciones el estrés es un problema latente principalmente en los empleados de confianza y servidores públicos¹. Por ejemplo en lo que respecta al clima de trabajo, se puede percibir que en la mayoría de las oficinas los trabajadores se sienten desmotivados al realizar sus tareas en ambientes muy reducidos donde se evidencia ciertas fricciones de índole interpersonal; asimismo se puede notar que el trato frente a nuevos trabajadores no genera una empatía que les permita adaptarse rápidamente en sus actividades diarias y tampoco permite una socialización entre sus compañeros; se puede evidenciar también, que existe una incertidumbre en los nuevos integrantes debido al tipo de contrato (locación de servicios) que por lo general son por un mes, este aspecto genera en el trabajador un bajo compromiso con la organización, además, es un aliciente que

¹ Según la ley N° 28175 el personal del empleo público se clasifica de la siguiente manera: 1. Funcionario público. El que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas. El Funcionario Público puede ser: a) De elección popular directa y universal o confianza política originaria. b) De nombramiento y remoción regulados. c) De libre nombramiento y remoción. 2. Empleado de confianza.- El que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente y en ningún caso será mayor al 5% de los servidores públicos existentes en cada entidad. 3. Servidor público. Se clasifica en: a) Directivo superior. El que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. b) Ejecutivo. El que desarrolla funciones administrativas, entiéndese por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutivas, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. c) Especialista. El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional. d) De apoyo. El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional.



incrementa la posibilidad de crear condiciones para el estrés; algunos de los servidores públicos (estables) requieren adaptarse a la incorporación de nuevas herramientas administrativas (software) y por carencia de refuerzo en actualización siendo responsabilidad de la institución, dichos trabajadores se sienten presionados e impotentes, estos aspectos limitan el buen desempeño de los servidores. Además, se observó que existen algunas áreas donde la carga laboral es más alta respecto a otras áreas, por ejemplo, el área de división de obras trabaja por metas y los fines de mes realizan su labor incluso hasta los días sábados o sobretiempos que no son remunerados. Algunos colaboradores presentan reacciones no apropiadas para el centro de trabajo lo que provoca desgano, baja autoestima e inseguridad. Además, los grupos (personas del partido y los que no lo son) no contribuyen en la cohesión grupal debido a intereses propias y la falta de consenso para caminar a un solo objetivo, que es el beneficio de la población.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral de los servidores no muestran un comportamiento que favorezca en su desempeño, sino que lo hacen por cumplir las tareas encomendadas, asimismo, se observa que el sistema de recompensa que maneja la entidad en cuanto a los reconocimientos no se evidenció ningún acto de este tipo durante las averiguaciones realizadas, en lo que respecta a los beneficios que cuenta el trabajador solamente son los días de descanso semanal según las normas legales (sábado y domingo) otros reconocimientos o beneficios que se frecuenta realizar por ejemplo en sector privado no se acostumbra en instituciones públicas, como es el caso de la municipalidad en cuestión, al contrario tienen una forma o estilo de gestión arraigada que consiste en concentrarse solamente en tratar de cumplir los objetivos y se olvidan del aspecto humano (clientes internos) que son los verdaderos motores que hacen lo posible a que se logre una buena gestión, por tanto, en la medida que los servidores públicos sean bien atendidos se podrá ver resultados positivos. Por ultimo en cuanto a la naturaleza del puesto se observó



que respecto a los nuevos servidores publicos se observa que en su mayoría no cumplen con los requerimientos mínimos del puesto de trabajo porque el ingreso para nuevos trabajadores no se realiza un proceso de selección, más bien lo que se ve es prácticamente una invitación y la permanencia es por lo general muy corta por ello hay una alta rotación que no beneficia la gestión y esto genera una inestabilidad; asimismo se puede percibir un bajo apoyo entre compañeros de trabajo por la falta de confianza entre ellos y muy poca costumbre de trabajos en equipo. Todo ello hace que la mayoría del personal administrativo no se sienta satisfecho en las tareas que desarrollan.

Entre las diferentes causas que pueden estar originando este problema entre ellas el trabajo monótono, sobrecarga laboral, desconocimiento de las funciones, no tener tareas definidas a desarrollar, relación interpersonal negativo, problemas familiares, falta de motivación, falta de experiencia laboral, entre otros factores. Estos traen como consecuencia la poca satisfacción al realizar sus tareas, el ausentismo laboral, baja productividad, rotación del personal, estrés y la insatisfacción, cuyas consecuencias al seguir a este ritmo podría traducir en problemas de salud en los trabajadores que tienen un alto grado de estrés y esto puede causar desequilibrios emocionales que afectarían en la productividad e incluso puede generar problemas familiares, asimismo la rotación que existe como la insatisfacción de la mayoría de servidores públicos y empleados de confianza podría repercutir en la baja ejecución del presupuesto, por tanto los objetivos de la institución estarían en riesgo, esto tendría un impacto en la reversión del presupuesto y perjuicio para el desarrollo de la población.

Teniendo en cuenta lo manifestado sobre la institución debería implementar y elaborar políticas que generen un clima laboral positivo, escuchándolos al personal y detectar los



problemas, así como de progreso personal. Asimismo, debe fomentar la motivación para la coexistencia positiva que contribuya a reducir el impacto que tiene el estrés laboral en el personal administrativo que labora en la Municipalidad.

Por lo tanto, la investigación actual tiene como objetivo documentar los hallazgos encontrados durante la investigación respecto al estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba. De tal forma, que las autoridades y la oficina de recursos humanos tendrán el conocimiento más detallado, actualizado e imparcial de las posibles causas y efectos en relación a dicha problemática, que les permitirá implementar medidas de prevención y mejora relacionadas al clima de trabajo hostil, el cambio organizacional de importancia, los factores grupales y las condiciones de trabajo, tomando como uno de los ejes centrales a la salud del servidor municipal, esto permitirá crear condiciones necesarias para aumentar la satisfacción en el desarrollo de sus tareas. Todo ello con el único fin de conseguir los objetivos de la Municipalidad, por tanto, el beneficio de los ciudadanos.



1.2. Enunciado del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022?

1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cómo el clima de trabajo hostil se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022?
- ¿De qué manera el cambio organizacional de importancia se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022?
- ¿De qué manera los factores grupales se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas, 2022?

1.3. Justificación de la investigación

Tomando en cuenta el estrés laboral como componente clave para la satisfacción laboral, se vio por conveniente desarrollar la investigación basada en el análisis del estrés y la satisfacción laboral que debe estar presente en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, en ese sentido, las razones que motivó de la presente investigación, es identificar y dar a conocer los factores que provocan el estrés y las consecuencias que pueden tener, es poner en contexto dicho problema que tiene un grado de relación con la satisfacción laboral.

A continuación, se justifica y argumenta de la siguiente manera:



Teórico: El presente estudio complementará el conocimiento existente en las teorías del Estrés y la satisfacción laboral, entonces esto permitirá crear una operacionalización de las variables estudiadas, con lo que se podrá explicar el grado de relación que existe entre las dos variables, utilizando una teoría, método, principios, etc., que sirven de base en la presente investigación. Asimismo, esta fundamentación teórica servirá como base para investigaciones posteriores realizadas en el contexto.

Metodología: La investigación actual fue diseñado utilizando un enfoque cuantitativo básico, con un diseño no experimental, Para obtener datos, se empleó una técnica de encuesta, utilizando un cuestionario. Asimismo, se implementó el método analítico sintético, para analizar las teorías y enfoques por partes, luego hacer una síntesis. Los métodos servirán en parte de base para futuros investigadores, ya que los instrumentos utilizados han sido validados con un grado de fiabilidad aceptable en Alpha de Cronbach, asimismo se realizó la evaluación por tres expertos.

Prácticas: El propósito práctico del siguiente estudio, en base a los resultados obtenidos, pretende informar dos líneas, por ejemplo: Para futuros investigadores que quieran estudiar temas de estrés y satisfacción laboral, el estudio servirá de base para los resultados teóricos. El propósito de los resultados también es para recomendar a la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba a través del área de los recursos humanos que utilice la información obtenida para tener en cuenta el mayor interés en aspectos relacionados con la salud y bienestar del todo el personal administrativo que labora en la institución, esperando lograr un mejor resultado en la gestión. Para la entidad, la información obtenida durante el desarrollo del estudio facultará a la entidad estudiada, adoptar y conocer herramientas que servirán de soporte para que los servidores se sientan



satisfechos en su trabajo, de tal forma conozcan los factores estresantes del trabajador que siempre ha sido irrelevante para la entidad, por tanto se sabe que un trabajador satisfecho contribuirá mayores beneficios y productividad, por tal motivo es de gran relevancia investigar los niveles de estrés del personal administrativo de la institución, ya que ayudará al bienestar psicológico del trabajador e incrementar su satisfacción en las tareas que realiza. Del mismo modo va a servir de información o de precedente para posteriores investigaciones en otros municipios de la Provincia de Cotabambas.

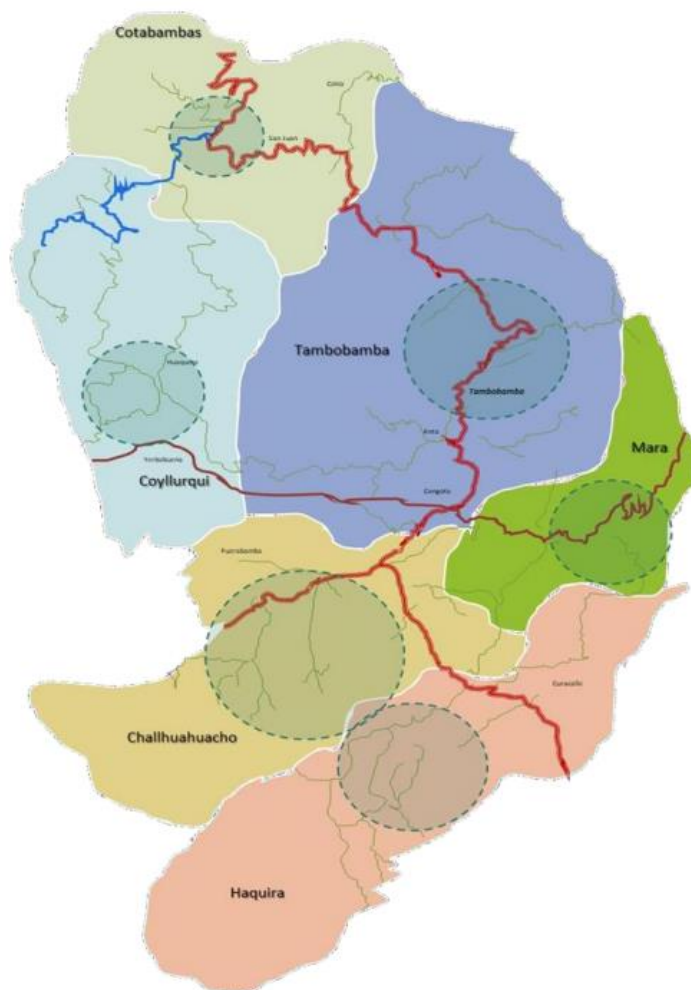
1.4. Ubicación y contextualización

El presente estudio se desarrolló en la Municipalidad Provincial Cotabambas, Tambobamba – Región Apurímac. La provincia de Cotabambas con su capital Tambobamba, fue creada en 1960, por Ley 13407 del 10 de marzo, celebrándose el aniversario de restitución política de la provincia de Cotabambas cada 30 de agosto (Provincia de Cotabambas, 2021).

Para el presente estudio se ha considerado con el periodo del año 2022.



Figura 1
Mapa político de la provincia de Cotabambas



Nota. La figura muestra los distritos que forma parte de la provincia de Cotabambas.

Fuente: (Provincia de Cotabambas, 2021)

Visión:

La Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba es una organización eficaz y contemporánea que tiene la capacidad de fomentar el crecimiento de una sociedad legal, democrática, con buena salud y educación de alta calidad, y asegurar sistemas de seguridad ciudadana eficientes. Además, es proactiva y practica valores. Una organización que promueva la equidad de oportunidades, la equidad de género, el respeto



a la biodiversidad y un manejo eficiente de sus recursos. (Municipalidad provincial de Cotabambas Tambobamba, 2022)

Misión:

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de la población, acorde y compatible con el desarrollo económico, además de impulsar obras de infraestructura básica, promoviendo la actividad agraria y agro industrial, así como los recursos turísticos de la localidad, es construir el desarrollo social y la promoción del cambio cultural sostenible en democracia. (Municipalidad provincial de Cotabambas Tambobamba, 2022)



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, periodo 2022.

2.1.2. *Objetivos específicos*

- Determinar la relación entre el clima de trabajo hostil con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, 2022.
- Establecer la relación entre cambio organizacional de importancia con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, 2022.
- Determinar la relación entre los factores grupales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, 2022

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. *Hipótesis general*

El estrés tiene una relación positiva con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, periodo 2022.



2.2.2. *Hipótesis específicas*

- El clima de trabajo hostil tiene una relación positiva con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.
- El cambio organizacional de importancia tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.
- Los factores grupales tienen una relación positiva con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1		
1. Estrés	1.1. Clima de trabajo hostil	1.1.1. Inseguridad 1.1.2. Baja autoestima 1.1.3. Desgano 1.1.4. Ambiente intimidatorio 1.1.5. Acciones discriminatorias
	1.2. Cambio organizacional de importancia	1.2.1. Incertidumbre 1.2.2. Caos 1.2.3. Adaptación 1.2.4. Tecnología 1.2.5. Desempeño



	1.3. Factores grupales	1.3.1. Cohesión del grupo 1.3.2. Consenso 1.3.3. Manejo del conflicto 1.3.4. Necesidades comunes
Variable 2	2.1. Sistemas de recompensa	2.1.1. Reconocimiento 2.1.2. Beneficios 2.1.3. Remuneración 2.1.4. Capacitación
2. Satisfacción laboral	2.2. Naturaleza del puesto	2.2.1. Responsabilidad 2.2.2. Deberes 2.2.3. Variedad de actividades 2.2.4. Habilidades
	2.3. Apoyo entre compañeros de trabajo	2.3.1. Comunicación 2.3.2. Confianza 2.3.3. Cooperación

Nota. Elaboración propia en base a los autores citados.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. *Antecedentes internacionales*

Anleu (2018), en su estudio titulado, “Estrés y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela)”, para conseguir el grado de licenciado en psicología industrial/organizacional, en la universidad Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general, determinar cómo afecta el estrés a la satisfacción laboral de los colaboradores, se empleó el nivel de investigación descriptiva y el instrumento utilizado escala de Likert. Llegando a la siguiente conclusión:

La importancia en la identificación de la satisfacción laboral y los niveles de estrés en entidades del sector privado de servicio, resultó ser muy considerable en la investigación ya que se logró descubrir que el nivel de estrés era moderado y que gran parte de los colaboradores estaban satisfechos, asimismo como podríamos mejorar la identificación de los colaboradores y cómo lidiar con el estrés debido a diferentes factores, como clientes especiales, clientes exigentes o inconformes. Siendo el recurso humano el elemento más importante para cualquier tipo de organización porque permite el desarrollo en una variedad de actividades y aumenta el potencial de los recursos.

Campiño y Muñoz (2020), en su estudio titulado, “Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución



Educativa pública de la ciudad de Pereira”, programa de psicología, en la universidad Universidad Católica de Pereira facultad de ciencias sociales y de la educación. La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y estrés laboral de los docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de Pereira. El enfoque y nivel de investigación utilizado es cuantitativo y descriptivo y los resultados fueron procesados estadísticamente con el software R-Studio. Se llegó a la siguiente: La relación de las variables satisfacción laboral y estrés laboral fue encontrada muy baja, entonces, no es estadísticamente significativa. No obstante, es significativo destacar que las variables de Satisfacción laboral relacionadas con las habilidades de los educadores tienen cifras altas y las que tienen relación con la institución tienen cifras bajas con respecto a la Satisfacción Laboral.

Vallejo (2022), en su estudio titulado, “El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados”, para conseguir el grado de Maestría en Gestión del Talento Humano, en la Universidad Andina Simón Bolívar, la investigación tuvo como propósito general determinar cómo el estrés laboral afecta la satisfacción laboral de los empleados de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados. Se elaboró utilizando técnicas cuantitativas, El programa DYANE, los instrumentos de tabulación cruzada y las pruebas de chi-cuadrado se utilizaron para realizar el análisis estadístico. Llegando a la siguiente conclusión: Sin embargo, elementos como el territorio organizacional, la falta de cohesión y la estructura organizacional influyen directamente en la existencia de estrés en los empleados, según los resultados del análisis. Respecto a la satisfacción



laboral, todos los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable. Donde se determinó que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Farfan (2020), en su estudio titulado: “Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura-2019”, Tesis para conseguir el título Profesional de Licenciado en Administración en la universidad de Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico profesional de Administración. Tenia como propósito general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, un corte transversal y un nivel correlacional. Las encuestas se utilizaron como métodos y el cuestionario en escala de Likert se utilizó como herramienta. Se llegó a la conclusión de que había una conexión negativa e importante entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman (-0.141) a un nivel de significancia p (sig= 0.013), lo que indica que a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

Sanchez (2019), en su investigación titulada: “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019”, para conseguir el grado académico profesional licenciado en administración, en la universidad de San Pedro Facultad de Ciencias



Económicas y Administrativas programa Académico de Administración, El proposito general de la investigación fue establecer cómo se relacionan el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo. Se utilizó un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal. Se descubrió que el estrés tiene conexión directa e importante con la satisfacción laboral de los administradores respecto a los hallazgos de la investigación actual.

Chumo y Lozada (2021) , en su tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima 2019”, para obtener el grado académico profesional de licenciado en Psicología , en la universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias de la Salud escuela profesional de Psicología, el propósito general de la investigación fue establecer la conexión entre el estrés y la satisfacción laboral de los empleados del departamento de seguridad de una municipalidad del distrito de Lima en 2020, el tipo de investigación fue básico y el diseño fue no experimental correlacional transversal. Se concluye que la investigación realizada tiene una correlación positiva débil, asimismo, la correlación entre estas variables es directa, pero no estadísticamente significativa. Es evidente que existe una correlación débil entre las variables en cuanto a la intensidad de sus relaciones.

3.1.3. Antecedentes locales

Huilca (2021), en su investigación titulada: “Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”, Para conseguir el Título de Licenciado en Administración, en la universidad Micaela Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Facultad de Administración, cuyo objetivo general



determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, en términos de metodología, presenta un tipo de investigación básica de nivel correlacional con un diseño no experimental de tipo transaccional. En conclusión, los hallazgos demuestran que existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento del personal administrativo. Además, debido al coeficiente Rho-Spearman (0,485), el grado de relación es positivo medio o moderado.

Morales (2021), en su estudio titulado: “Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019”, para conseguir el título de licenciado en administración, en la universidad Micaela Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Facultad de Administración , el presente estudio tiene como propósito general conocer qué relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay 2019, La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transaccional. Finalmente, el 66.7% de los empleados dijeron sentir estrés laboral en ocasiones, el 13.3% casi siempre y el 4.4% casi siempre. Sin embargo, en cuanto a la satisfacción laboral, el 44 % expresó ocasionalmente su satisfacción, el 31 % casi nunca y el 4 % nunca. Se culminó con la existencia de una relación inversa respecto al estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka, 2019.



Aguilar (2022), en su tesis titulada “Nivel de Estrés Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020”, estudio para conseguir el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, de la universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, El objetivo general de la investigación fue definir el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020. La investigación es cuantitativa y descriptiva, no experimental. Se culminó que, el 57% del personal administrativo experimenta estrés de nivel medio en las tres dimensiones: cansancio emocional el 48%, realización personal el 43% y despersonalización el 48%. Las situaciones de estrés que expresaron los trabajadores representan un peligro para su bienestar laboral y salud, así como para la entidad en sí misma. El estudio reveló tener un enfoque claro respecto al estrés, que es algo normal, parte de nuestra vida cotidiana, nos fomenta a actuar o desistir en los momentos que vulneren nuestro bienestar. Va depender de uno mismo si se convierte en un aspecto negativo (distrés o estrés malo) o un aspecto positivo (eustrés o estrés bueno).

3.2. Marco teórico

3.2.1. *Estrés*

El estrés hace referencia al grupo de actitudes químicas, físicas y psicológicas de un individuo que se fomentan de estímulos o recursos de presión que permanecen existentes en el ámbito (Chiavenato, 2009). Por otro lado, el estrés tiene actitud psicológica y física negativa del organismo ante las demandas del ambiente, delicado de presentarse en situaciones de trabajo relacionadas al equipo o vinculadas a esta (Franklin y Krieger, 2011).



En ese sentido Robbins y Judge (2013) determinan al estrés como una situación complicada donde la persona se ve en la obligación de enfrentarse a una demanda, una proporción o un recurso que esté vinculada a lo que desea. A consecuencia el resultado es percibido como importante o incierto.

Como señala la Organización Internacional del Trabajo “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016, p. 62), Por tanto el estrés surge a causa de la excesiva actividad o situaciones en las que el individuo no sabe como sobrellevarlas, el cual produce una sobrecarga afectando su bienestar psicológico y físico.

3.2.2. *Estrés en el trabajo*

Como menciona Chiavenato (2009) el absolutismo del superior, la incredulidad, la tensión de las exigencias y el incumplimiento de las actividades, el cansancio, las repetitivas tareas, el ánimo bajo de los trabajadores, la falta de entusiasmo y la insatisfacción laboral no solo causan el mal humor o aburrimiento de los trabajadores, sino que además provocan estrés en el centro laboral.

El estrés en el trabajo surge a causa de la excesiva presión y esta mayormente se da a consecuencia de las exigencias y el querer cumplir las tareas eficientemente. Provocando en algunos casos mal humor y depresiones, es así que generalmente sienten debilidad física y agotamiento mental.



3.2.2.1. Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo Social.

Según Vallejo (2010, como se citó en Karasek y Theorell 1990) profundiza el modelo de interrelación demandas-control agregando las variables de apoyo social como moduladora, lo que resultó en un alto nivel de apoyo social en el trabajo. Desde esta perspectiva Vallejo (2010) La cantidad y calidad del apoyo social que se puede brindar a través de los jefes y colegas del ambiente laboral es otro factor modificador. La mezcla de exigencias o altas demandas y un bajo manejo de control de trabajo puede amortiguar parte del potencial estresor cuando existe y es adecuado. Este modelo predice cómo optimizar las demandas laborales, aumentar el manejo del trabajo sobre sus condiciones laborales y aumentar el apoyo social de los superiores, subordinados y colegas de trabajo. Por ende, Vallejo indica que “el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre subordinados y jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral” (2010, p. 79)

3.2.2.2. Clasificación del estrés.

Fincowsky y Krieger (2011, como se citó en Seyle 1974) sostuvo que existen dos clases de estrés:

- **Distrés:** Este se caracteriza por el dolor y la ansiedad. Es destructivo, puesto que está acompañada por la agresión y la ira lo que puede provocar enfermedades perjudiciales.



- **Eustrés:** Este tipo de estrés es resultado de las emociones positivas vinculadas con las actividades a favor de la sociedad y la empatía. No causa problemas en la salud, sino que la protege.

3.2.2.3. Fuentes potenciales de estrés

Para Robbins y Judge (2013) existen tres niveles de factores de estrés potenciales: personales, ambientales y organizacionales.

- **Factores ambientales:** La incertidumbre ambiental es influyente en el grado de estrés de los empleados, debido a que esta es una de las razones por las que los individuos tienen que verse frente a los cambios organizacionales. Dentro de la incertidumbre ambiental se encuentran la tecnología, economía y la política. Cuando la economía se encuentra en reducción las personas sienten temor de perder su empleo. Debido a las innovaciones, la automatización y la robótica. Los individuos están en la necesidad de estar conectados y actualizados. Provocando una amenaza para los empleados, por lo que son algunos de los factores de estrés.
- **Factores organizacionales:** Se clasifican en demandas de rol, interpersonales y de tarea. Las demandas de tarea tienen que ver con el diseño de puesto como es la libertad que tiene el individuo para realizar sus labores, la variedad de actividades que ejecuta y la automatización. Además, factores como el espacio físico, condiciones laborales o trabajar en un espacio repleto de gente genera estrés en el individuo. Las demandas de rol están relacionadas con presión laboral experimentada por el individuo.

Cuando tiene sobrecarga de tareas que supera el tiempo designado de prestar sus servicios. Las demandas interpersonales se originan por la presión de los compañeros del trabajo. Por la falta de compañerismo y la baja relación interpersonal, lo que también ocasiona estrés laboral.

- **Factores personales:** Las dificultades económicas, familiares y características de personalidad provocan estrés, que cuando el trabajador se encuentra en el campo laboral se le hace difícil dejar de lado dichos problemas lo que disminuye el nivel de concentración.

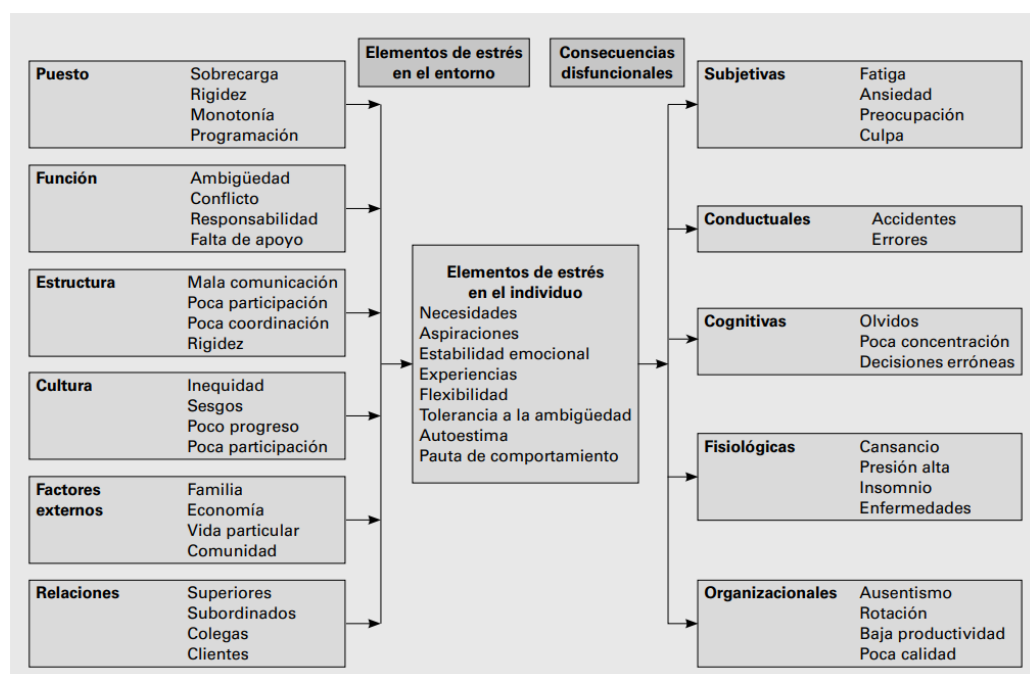
Por otro lado (Chiavenato, 2009)) menciona algunos tipos de factores que producen estrés:

- **Factores extraorganizacionales:** los factores externos y ambientales, como la rápida variación en las condiciones de vida y las labores del individuo, el impacto de sus seres queridos en el entorno social, el impacto de televisión, radio y otros medios comunicadores, y las dimensiones sociológicas, como clase social, el sexo y la raza, suelen producir estrés.
- **Factores grupales:** El estrés también puede provenir de la repercusión del entorno laboral en las conductas de los compañeros de trabajo. Los factores grupales de estrés se pueden dividir en dos subconjuntos: **Falta de cohesión del grupo**. La necesidad de pertenecer al grupo social o las prácticas gregarias tienen un impacto significativo en cómo se comportan las personas. La carencia de cohesión podría causar demasiado estrés cuando una persona es



rechazada por el grupo por el motivo de como realiza sus labores determinadas o el superior niega y delimita su relación social. **Falta de apoyo social.** El soporte de uno o varios individuos del grupo cohesionado tiene un impacto significativo en el trabajador ya que ayuda a intercambiar sus emociones percibiendo ayuda y colaboración del grupo. Un factor de estrés es la falta de apoyo social.

Figura 2
Los factores de estrés



Nota. La figura muestra los factores de estrés en la vida de cada persona.

Fuente: (Chiavenato, 2009)

3.2.2.4. Causas del estrés laboral

Fincowsky y Krieger (2011) Mencionan que las causas que pueden ocasionar estrés laboral son diversas; entre las más comunes son:



- **Tiempos de entrega muy apremiantes y carga laboral:** el individuo se siente inseguro de su capacidad por cumplir con el trabajo encomendado.
- **Liderazgo ineficaz para la supervisión del Desarrollo de las actividades:** El empleado piensa que para lograr los objetivos lo hace por si solo sin el apoyo de sus superiores.
- **Clima de trabajo hostil:** Ocasiona abandono del puesto laboral, baja autoestima e inseguridad.
- **Desorden y conflicto en el desarrollo de los roles:** genera inseguridad respecto a las actividades concretas que se deben desempeñar.
- **Cambio organizacional de importancia:** Ocasiona la percepción de no encontrarse en el lugar correcto como es el sentimiento de traición a sus principios. Lo que genera la baja autoestima.
- **Sentimiento de fracaso y desesperanza respecto a la tarea a desarrollar:** Genera desinterés respecto a las actividades a desarrollar.

3.2.2.5. Consecuencias del estrés

Según Robbins y Judge (2013) el estrés se presenta de diferentes maneras como pérdida del apetito, aprieto al momento de tomar decisiones, presión sanguínea elevada, etc. Estos síntomas se asocian en tres clasificaciones generales: psicológicos, fisiológicos y conductuales:

- **Síntomas psicológicos:** Los estados psicológicos en los que el estrés es evidente son: el descontento laboral, nerviosismo, mal humor,

angustia, cansancio e inseguridad. Cuando las personas no tienen control del ritmo de su trabajo o son desarrolladas solo con el fin de cumplir los objetivos, mayor es la insatisfacción laboral y el estrés.

- **Síntomas fisiológicos:** El estrés puede ocasionar efectos fisiológicos dañinos. Debido a que este podría incitar cambios en el metabolismo, incrementar la presión sanguínea, elevar la frecuencia respiratoria y cardíaca, causar dolores de cabeza y ocasionar ataques cardíacos.
- **Síntomas conductuales:** Estas comprenden la baja productividad, la elevada rotación y ausentismo, como también alteración en los hábitos alimenticios, mayor consumo de bebidas alcohólicas, el tabaquismo o, nerviosismo, angustia e Insomnio.

3.2.3. *Satisfacción laboral*

Para (Robbins & Judge, 2013) La satisfacción laboral es una sensación positiva respecto al trabajo que surge de la evaluación de sus propiedades. Un trabajador que está muy satisfecho con su trabajo tiene sentimientos positivos, mientras que un trabajador insatisfecho tiene sentimientos negativos. Como también Chiavenato afirma que “el grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (2009, p. 33).

Como expresa Vallejo (2010) la forma en que un empleado ve su propio trabajo se conoce como satisfacción en el trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el empleado implementa en su labor. Las habilidades del



trabajador están influenciadas por el perfil del puesto y sus requisitos de lo que "deberían ser". Finalmente, el área de recursos humanos debería de orientar y activar con la ejecución de programas o proyectos de mejoramiento del clima laboral o cuando hay apoyo de todos los niveles gerenciales. El área de recursos humanos tiene la obligación de convencer a los directivos que todavía tienen dudas cuando se puede demostrar que se han logrado mejores niveles de satisfacción del personal y logros financieros específicos (Werther y Keith, 2008).

3.2.3.1. El efecto de los empleados insatisfechos y satisfechos en el trabajo.

Para Robbins y Judge (2013) es posible comprender los efectos de la insatisfacción a través de un esquema teórico llamado esquema de salida-voz-lealtad-negligencia.

- Salida. La reacción de salida conduce a una conducta destinada a la renuncia, la búsqueda de un puesto futuro o la salida de la organización.
- Voz. Es la reacción que involucra intentar de potenciar las cosas de manera dinámica y productiva, como hacer propuestas de fortalecimiento, discutir problemas con los directivos y participar en actividades sindicales.
- Lealtad. Es la reacción que implica la espera de manera tranquila, pero de forma positiva esperando que la situación mejore, inclusive aludiendo a beneficio del centro de trabajo ante comentarios



negativos de fuentes externas, con la esperanza de que los directivos están "haciendo las cosas correctas".

- Negligencia. Es la reacción que permite que todas las cosas este peor de manera involuntaria, lo que resulta en poco esfuerzo, mayores errores y ausentismo o impuntualidad constantes.

Figura 3
Respuestas ante la insatisfacción

	Constructiva	Destructiva
Activa	VOZ	SALIDA
Pasiva	LEALTAD	NEGLIGENCIA

Nota. La figura muestra las cuatro reacciones de la insatisfacción, las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. Fuente: (Robbins y Judge 2013)

3.2.3.2. Tipos o Niveles de Satisfacción.

Para Vallejo (2010) en cuanto a la satisfacción, existen dos tipos o niveles de análisis:

- **Satisfacción general:** es el parámetro medio que puede experimentar un empleado al trabajar en las diversas áreas de su centro de labores.



- **Satisfacción por facetas:** parámetro mayor o menor de satisfacción con relación respecto a sus labores, como el aprecio, los privilegios, las condiciones laborales, la supervisión recibida, los colegas de trabajo y las normativas de la institución.

3.2.3.3. Factores de la Satisfacción Laboral.

Según Vallejo (2010) existen esenciales elementos que establecen la satisfacción laboral son:

- El reto del trabajo
- Los sistemas de recompensa Justas
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los colegas que brinden apoyo
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del puesto

3.2.3.4. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Como menciona Vallejo “las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo desde el intelecto estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores” (2010, p. 79).

Los empleados suelen elegir trabajos que les den posibilidades en las cuales puedan utilizar sus destrezas y habilidades y les brinden una diversidad de objetivos, autonomía y capacitación sobre sus actividades relacionadas con su trabajo, propiedades que brinden que el trabajo sea estimulante intelectualmente. Aquellos trabajos con reducidos desafíos



molestan, pero los trabajos con demasiados desafíos hacen que te frustres y te desanimas (Vallejo, 2010).

3.3. Marco conceptual

- **Estrés:** (Chiavenato, 2009, p. 378) “El concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno”.
- **Clima de trabajo hostil:** Fincowsky y Krieger (2011) Ocasiona abandono del puesto laboral, baja autoestima e inseguridad.
- **Cambio organizacional de importancia:** Fincowsky y Krieger (2011) Ocasiona la percepción de no encontrarse en el lugar correcto como es el sentimiento de traición a sus principios. Lo que genera la baja autoestima.
- **Factores grupales:** Chiavenato (2009) La carencia de apoyo de los compañeros de trabajo y la inexistencia de cohesión del grupo genera estrés en el campo laboral.
- **Satisfacción laboral:** (Vallejo, 2010, p. 75) “La satisfacción en el trabajo es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”
- **Sistemas de recompensas:** Es la manera en el cual una organización brinda promociones o beneficios a sus trabajadores.
- **Naturaleza del puesto:** Son los requerimientos del puesto para el desempeño de las tareas por parte de los trabajadores.
- **Apoyo entre compañeros de trabajo:** Es el grado de cooperación, aceptación y comprensión entre los compañeros de trabajo.



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. *Tipo de investigación*

Para Ezequiel “La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (2011, p. 42). Por otro lado, Carrasco (2005) menciona que la investigación básica es aquella que no posee fines a ejecutar de forma inmediata, puesto que su objetivo es agrandar y aumentar el caudal de información científica que existe sobre la verdad. Por consiguiente, la investigación es de tipo básica debido a que se ampliaron y profundizaron el caudal del conocimiento y las teorías respecto a las variables de estudio.

4.1.2. *Nivel de investigación*

El presente estudio es de nivel correlacional, porque se determinó la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral.

Siendo el propósito de este tipo de investigación la de descubrir cómo o cuánto están relacionados dos o más variables en una muestra o contexto específico.

Aunque hay ocasiones en las que solo se examina la relación entre dos variables, la mayoría de las veces se encuentran conexiones entre tres, cuatro o más variables en el estudio (Sampieri et ál., 2014, p. 93)



4.2. Método y diseño de investigación

El método de investigación es deductivo. Hernández et ál. indica que el “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (2014, p. 4).

Se utilizó el diseño no experimental, puesto que no se manipulo o altero las variables de estudio. Hernández et al., sostiene que la investigación no experimental cuantitativa “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (2014, p. 152).

La investigación fue de diseño no experimental transeccional o transversal, porque los datos fueron recogidos en un instante de forma única en el tiempo. El diseño no experimental transeccional o transversal “son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 154).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

Como plantea Hernández et al., la población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (2014, p. 174). Como también, Carrasco define como, “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (2005, p. 236).



En el presente estudio, se tomó en cuenta como población de estudio, a todo el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Tambobamba, conformada por un total de 114 personas ocupadas que laboran en la municipalidad de Tambobamba.

4.3.2. Muestra

Siendo Hernández et ál., quien define a la muestra como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (2014, p. 173). Tal como Carrasco menciona los resultados de la muestra pueden expandirse a todos los componentes que constituyen la población porque la muestra es una parte o extracto representativo de la población y tiene las propiedades esenciales de ser objetiva y fiel reflejo de la población (2005, p. 237).

Para esta investigación se realizará el muestreo no probabilístico debido a la cantidad de la población que son en total 114 trabajadores (entre empleados de confianza y servidor público), por tanto, se tomó por conveniencia 84 por la razón de que 30 trabajadores son personales que trabaja fuera de la Municipalidad como personal de limpieza vigilancia y otros que no son administrativos.

4.4. Procedimiento

Para la recolección de datos se solicitó al área de recursos humanos el cuadro de asignación personal (CAP). La Institución tiene a la fecha de recolección de la información una población total de 114 trabajadores ocupados de los cuales se tomó 84



por conveniencia, debido a que 30 son personal no administrativo, posteriormente se realizó el cuestionario de encuestas, dicho cuestionario será revisada con los expertos en investigación.

En el proceso y revisión de los datos a obtener se realizó a través de la presentación de tablas y figuras obtenidas de la utilización del software estadístico SPSS.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnica.

La presente investigación utilizó la técnica de encuesta, preguntando al personal administrativo que labora en la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Tambobamba de forma adecuada.

4.5.2. Instrumento

La presente investigación utilizó como instrumento el cuestionario, Para Bernal es un “conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (2010, p. 250). Es por ello, que el cuestionario consistió en preguntas estructuradas y sistemáticas las cuales fueron formuladas a todo el personal administrativo que labora en la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Tambobamba.

La investigación está compuesta por 22 ítems, el cual permitió medir nuestras de las variables del estrés y la satisfacción laboral, por eso, el instrumento nos permite registrar datos el cual se estructuró en la escala Likert (Nunca “1”, Casi



nunca “2”, Algunas veces “3”, Casi siempre “4”, Siempre “5”) por lo cual el encuestado responde a su criterio.

Para cuantificar o determinar si es fiable o no el instrumento (la encuesta) se valió del coeficiente Alfa de Cronbach.

4.6. Estadístico de investigación

Con el objetivo de elegir el estadístico de correlación, se utilizó la prueba de normalidad y se encontró que $p = 0,05$ entonces la distribución no es normal, por tanto, se aplicó la prueba no paramétrica en consecuencia el coeficiente de correlación de Spearman fue el utilizado. Asimismo, los resultados se trabajaron mediante el software SPSS.

La estadística no paramétrica no presupone la distribución de probabilidad de los datos; siendo así, conocido también como distribución libre. En la mayoría de ellas, la base lógica de los resultados estadísticos es sencilla debido a que solo se obtienen a través de procedimientos de ordenación y recuento.



CAPITULO V

RESULTADO Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

En este capítulo se propone los resultados conseguidos después del procesamiento de los datos en el software SPSS V 26. Con el propósito de proceder con la aplicación del instrumento primero se realizó el análisis de la validez interna con el Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue positivo.

Para obtener los datos de investigación, se realizó previamente una solicitud a la municipalidad provincial de Cotabambas- Tambobamba para aplicar nuestro instrumento (cuestionario de preguntas) de manera presencial, a partir de estos datos se precede a ingresar al MS excel para la correspondiente codificación para luego ser trasladada al SPSS, en la cual se obtuvieron la estadística descriptiva que básicamente son los resultados de las variables y las dimensiones mediante las tablas y figuras, luego se muestran el resultante de las correlaciones también en tablas y figuras para la prueba de hipótesis. En este capítulo se desarrollará la descripción y análisis de los resultados siguiendo el método planteado en el proyecto

5.2 Presentación de resultados

En este apartado podemos observar los resultados de la validación del instrumento.



Tabla 2
Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	84	100,0

Nota. a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 2 se puede ver que no se encuentran datos excluidos por tanto, se puede decir que se tomo a todas las respuestas de los encuestados.

Tabla 3
Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	22

Nota. Procesamiento de datos para la fiabilidad

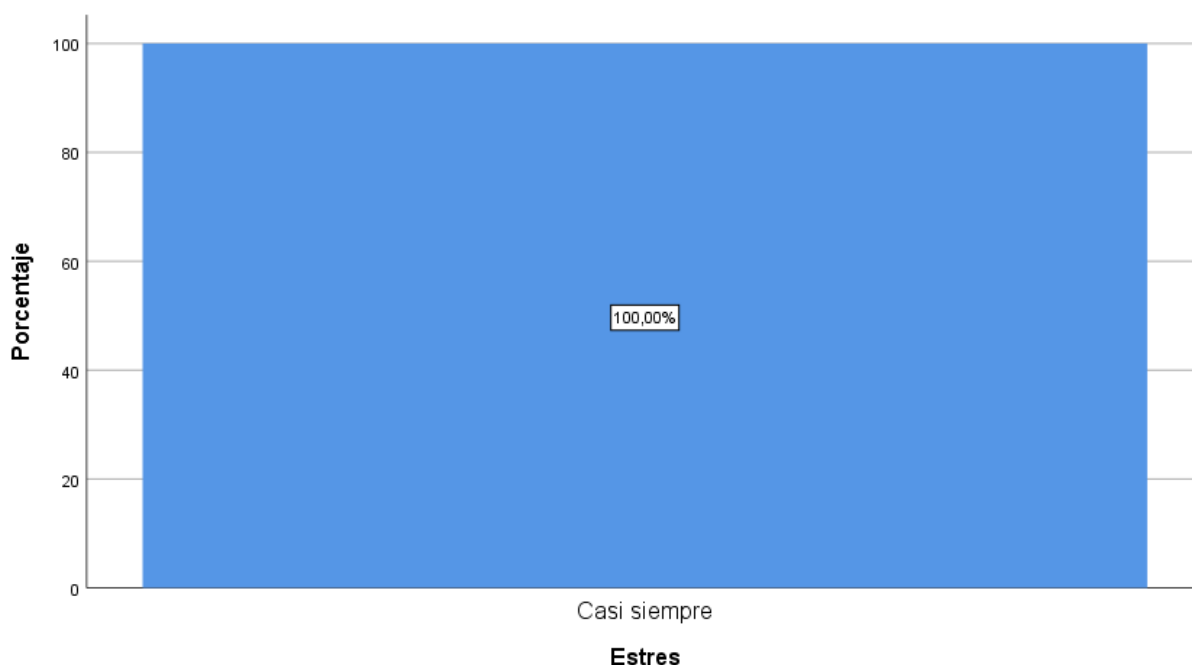
Para determinar la fiabilidad del instrumento se procedió aplicar el Alpha de Cronbach y como se observa en la tabla 3 es de más de .7 significa que el instrumento es aceptable para aplicar.

Tabla 4
Variable estrés

Estres				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	84	100,0	100,0	100,0

Nota. Resultados obtenidos de la variable estres.

Figura 4
Variable estres



Nota. Representación de los resultados de la variable estres.

En la figura 4 se visualiza que el total del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba afirman que casi siempre están estresados, es un indicador que llama mucho la atención y debería ser abordada.

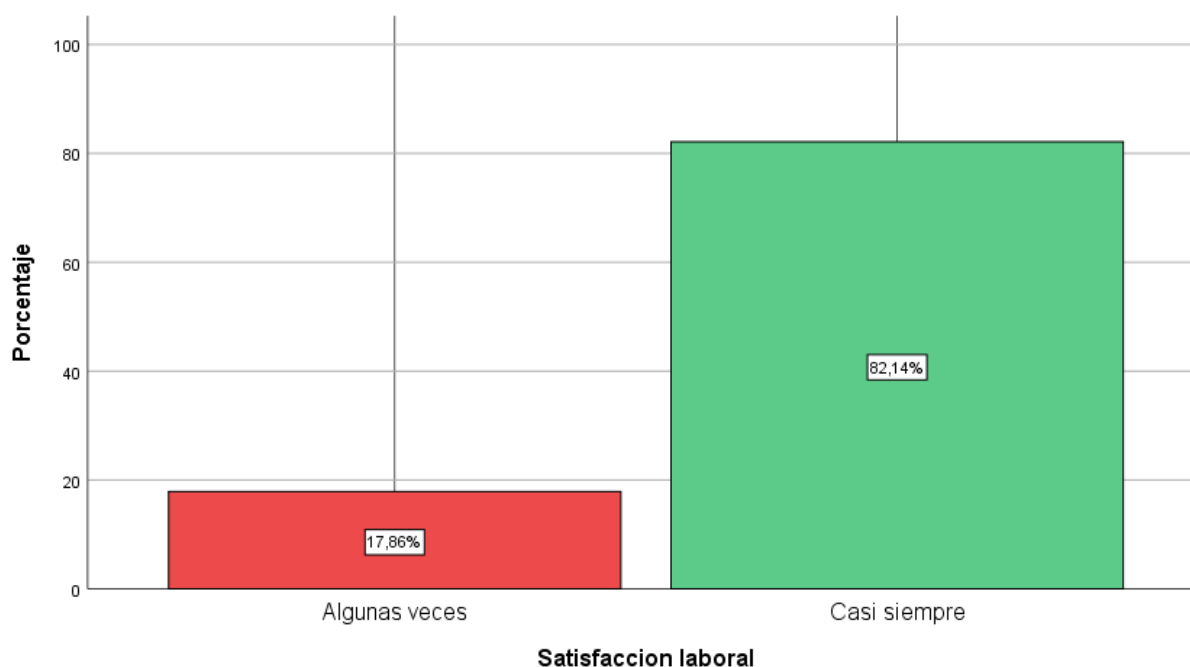


Tabla 5
Variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V	Algunas veces	15	17,9	17,9	17,9
	Casi siempre	69	82,1	82,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la segunda variable de estudio

Figura 5
Variable satisfaccion laboral



Nota. Representación de resultados de satisfacción laboral

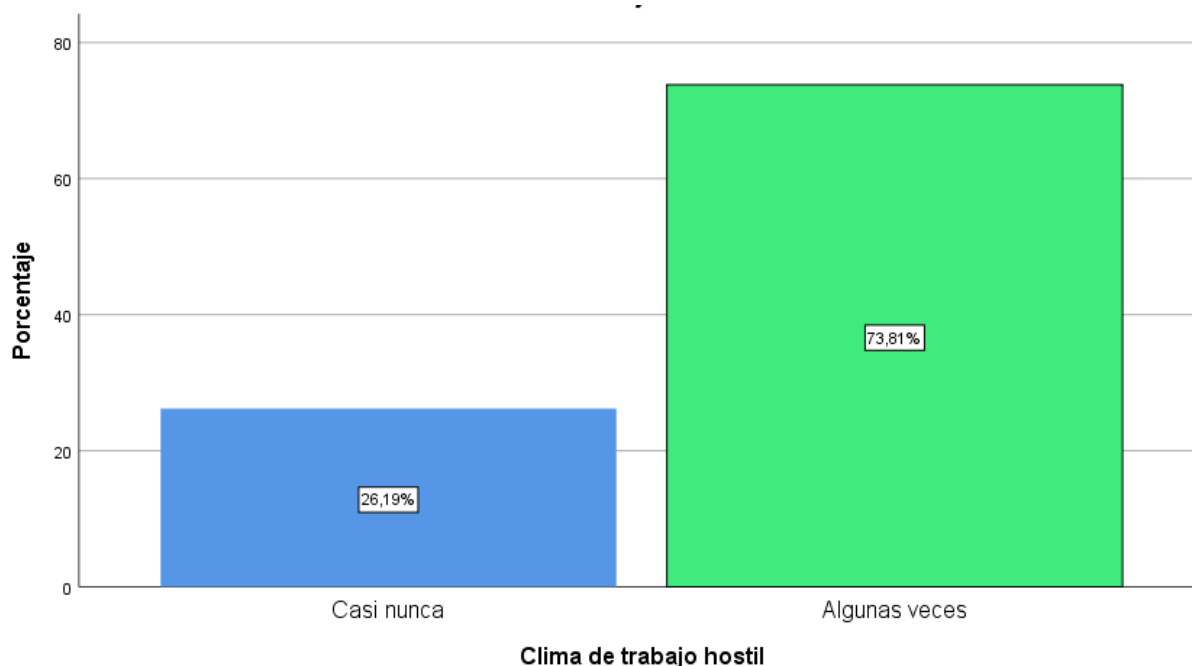
En la figura anterior podemos afirmar que el 82.14 % del total de los trabajadores administrativos encuestados consideran que casi siempre están satisfechos con la labor que desempeñan y solo el 17. 86% indican que algunas veces sienten una satisfacción laboral.

Tabla 6
Clima de trabajo hostil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	26,2	26,2	26,2
o	Algunas veces	62	73,8	73,8	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la dimension de clima de trabajo hostil.

Figura 6
Clima de trabajo hostil



Nota. Resultados de la dimension clima de trabajo hostil según la figura.

Como se observa los resultados de la figura 6 se puede afirmar que el 73.81% de los empleados de confianza y servidores indican que algunas veces sienten un clima de trabajo hostil en la Municipalidad. Por otro lado el 26.19% de los encuestados señalan que casi nunca considera un clima de trabajo desfavorable en el lugar de trabajo.

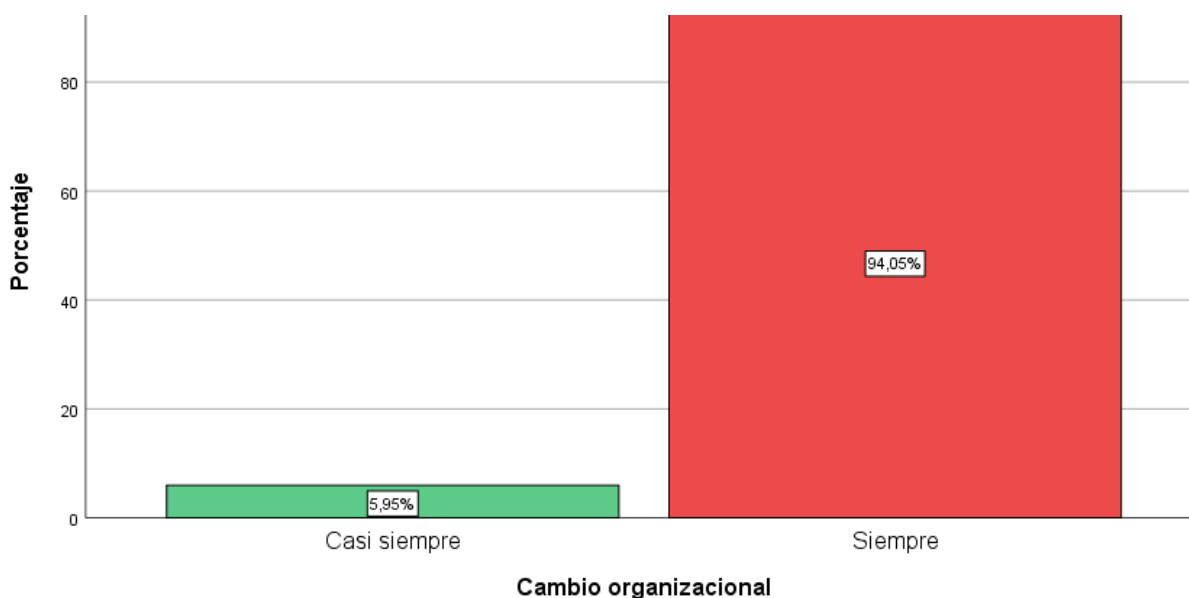


Tabla 7
Cambio organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	6,0	6,0	6,0
	Siempre	79	94,0	94,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la dimension cambio organizacional

Figura 7
Cambio organizacional



Nota. Figura donde se muestra los resultados del cambio organizacional.

En la figura anterior se puede observar que el 94.05 % de los encuestados indican que siempre los cambios organizacionales son parte o estan vinculados con el estres. Mientras tanto, solo el 5.95% afirma que casi siempre las actividades de cambio organizacional pueden generar estres en los servidores de la Municipalidad de Cotabambas - Tambobamba.

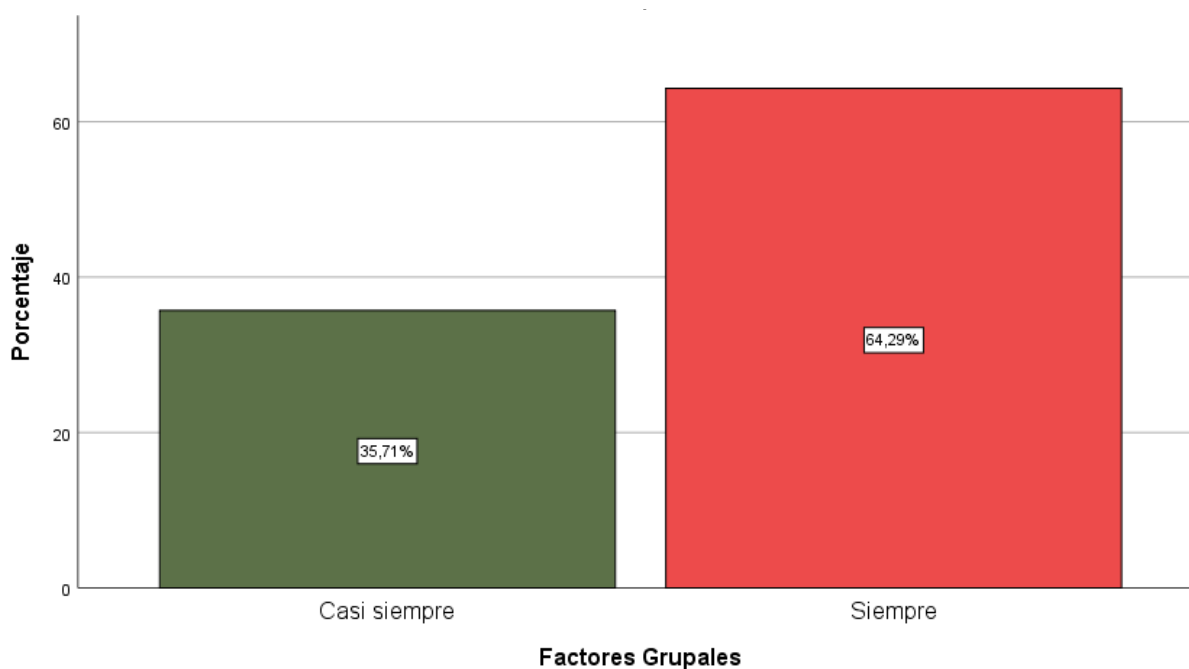


Tabla 8
Factores grupales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VVálido	Casi siempre	30	35,7	35,7	35,7
	Siempre	54	64,3	64,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. Resultado de datos de factores grupales

Figura 8
Factores grupales



Nota. Resultado de factores grupales

En la figura anterior, que son resultados de la dimension de factores grupales se puede afirmar que el 64.29% del personal administrativo de la Municipalidad señalan que siempre los factores grupales estan vinculados o podrian causar estres. Asimismo, solo el 35.71% indica que casi siempre dicha dimension puede causar estres en los trabajadores administrativos.

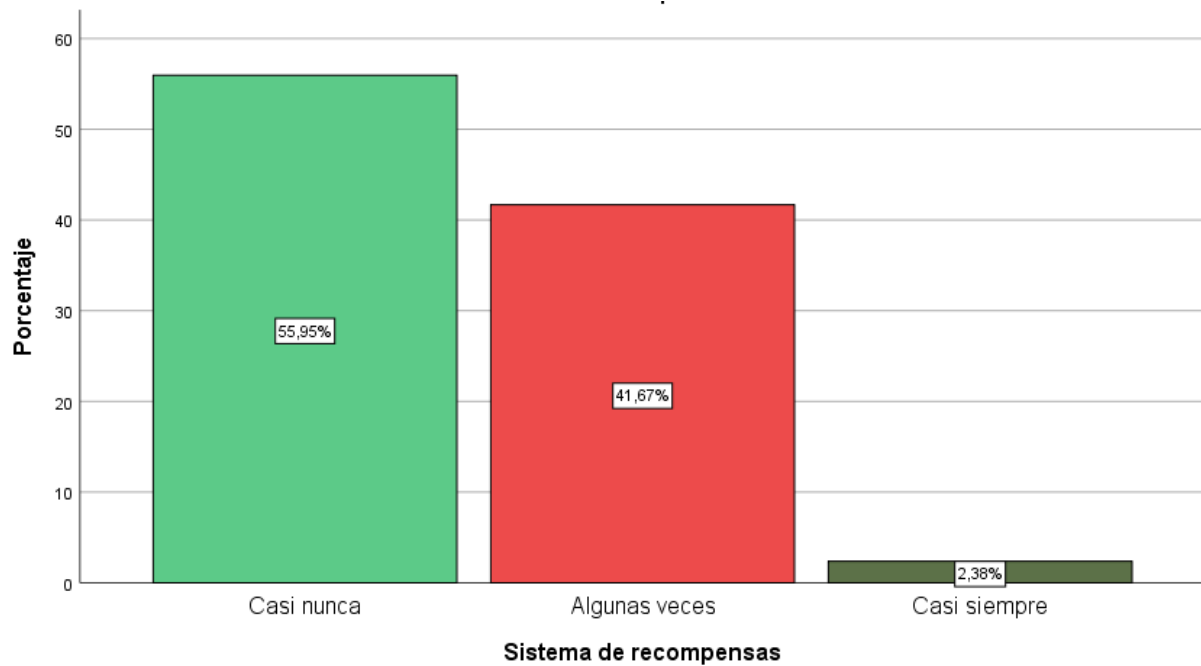


Tabla 9
Sistema de recompensas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VVálido	Casi nunca	47	56,0	56,0	56,0
	Algunas veces	35	41,7	41,7	97,6
	Casi siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la dimension de Sistema de recompensa.

Figura 9
Sistema de recompensas



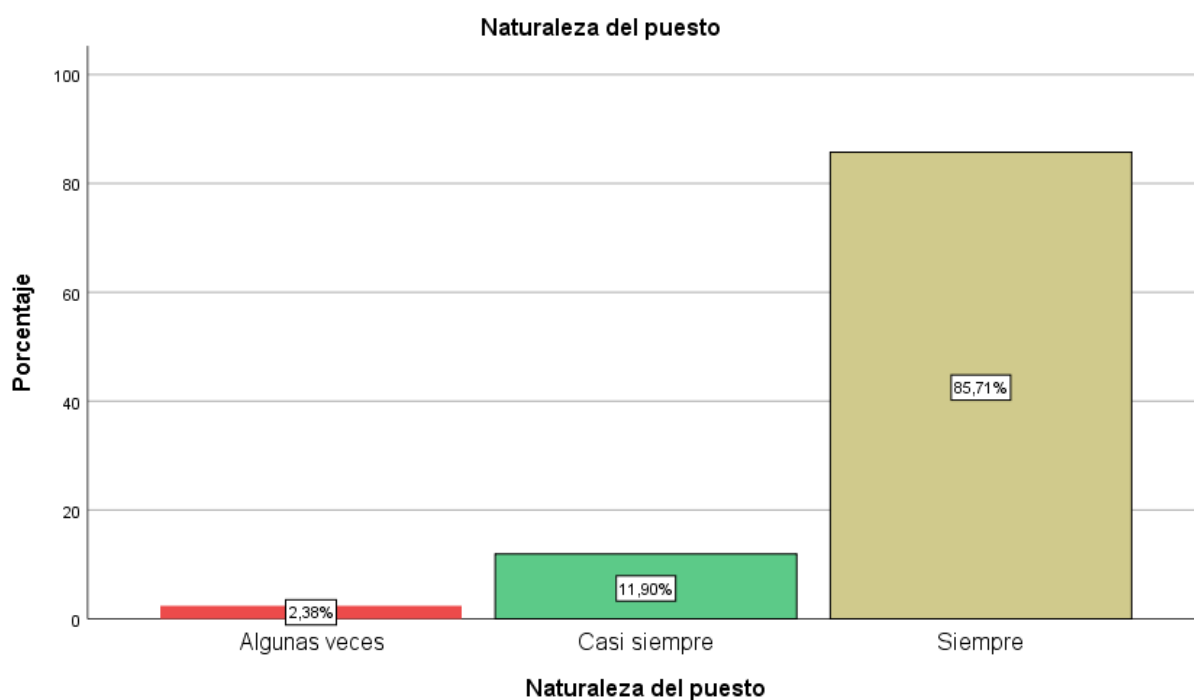
Nota. Figura de la dimension de Sistema de recompensas

Tabla 10
Naturaleza del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VVálido	Algunas veces	2	2,4	2,4	2,4
	Casi siempre	10	11,9	11,9	14,3
	Siempre	72	85,7	85,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la dimension de naturaleza del puesto.

Figura 10
Naturaleza del puesto



Nota. La figura muestra las barras de la dimension de naturaleza del puesto.

Segun la figura N° 10 muestra los resultados de la naturaleza del puesto de trabajo, en la cual el 85.71 % de los servidores publicos encuestados indican que siempre la naturaleza del puesto forma parte o es un indicador para que un trabajador este satisfecho en su trabajo. Asimismo el 11.90 % afirma que casi siempre la naturaleza del puesto forma mide la satisfaccion laboral y solo el 2.38% señala algunas veces.

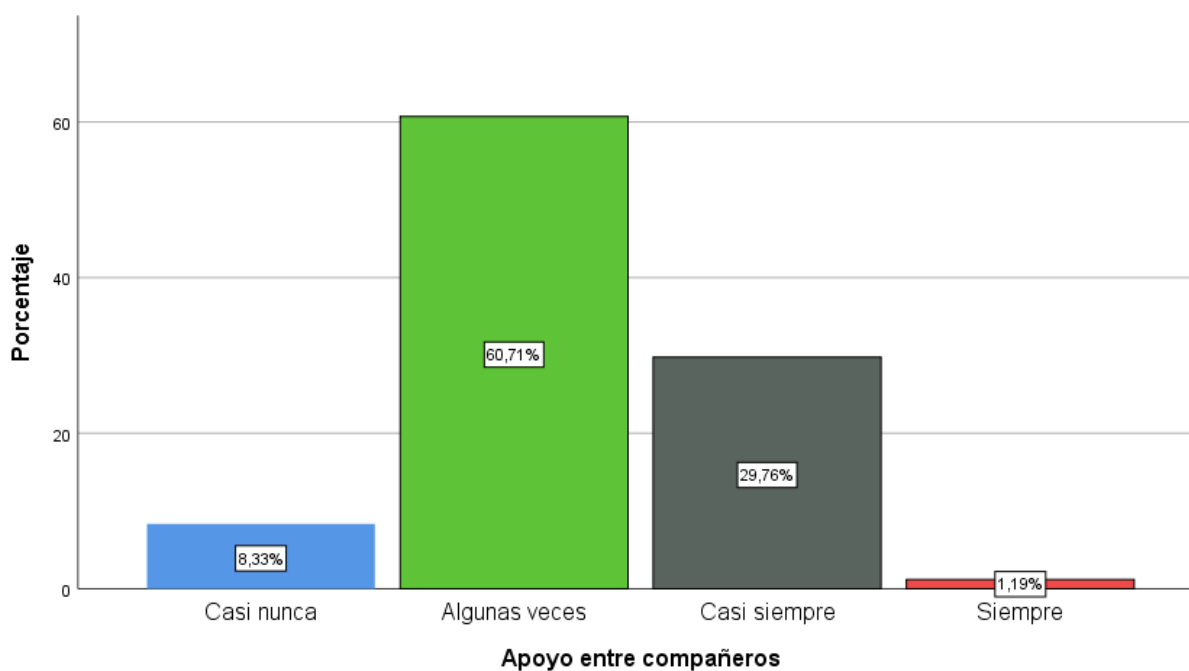


Tabla 11
Apoyo entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VVálido	Casi nunca	7	8,3	8,3	8,3
	Algunas veces	51	60,7	60,7	69,0
	Casi siempre	25	29,8	29,8	98,8
	Siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el resultado de la dimension de apoyo entre compañeros.

Figura 11
Apoyo entre compañeros



Nota. La figura muestra el resultado de la dimensión apoyo entre compañeros.

De la figura anterior se puede visualizar que el 60.71% del personal administrativo de la Municipalidad consideran que algunas veces el apoyo entre compañeros forma parte de la satisfacción laboral por consiguiente es importante. Asimismo, el 29.76% indican que casi siempre el apoyo entre compañeros de trabajo ayuda o forma parte de la satisfacción



laboral; mientras tanto el 8.33% casi nunca ayuda en la satisfacción laboral y solo el 1.19% de los encuestados considera que casi siempre es importante o forma parte de la satisfacción.

5.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

- H0 No existe una relación positiva entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, periodo 2022.
- H1 Existe una relación positiva entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabamba – Tambobamba, periodo 2022.

Tabla 12

Correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral (V1 y V2)

		V1	V2
V1	Correlación de Spearman	1	,447**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	84	84
V2	Correlación de Spearman	,447**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	84	84

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La tabla muestra la correlación entre el estrés y satisfacción laboral.

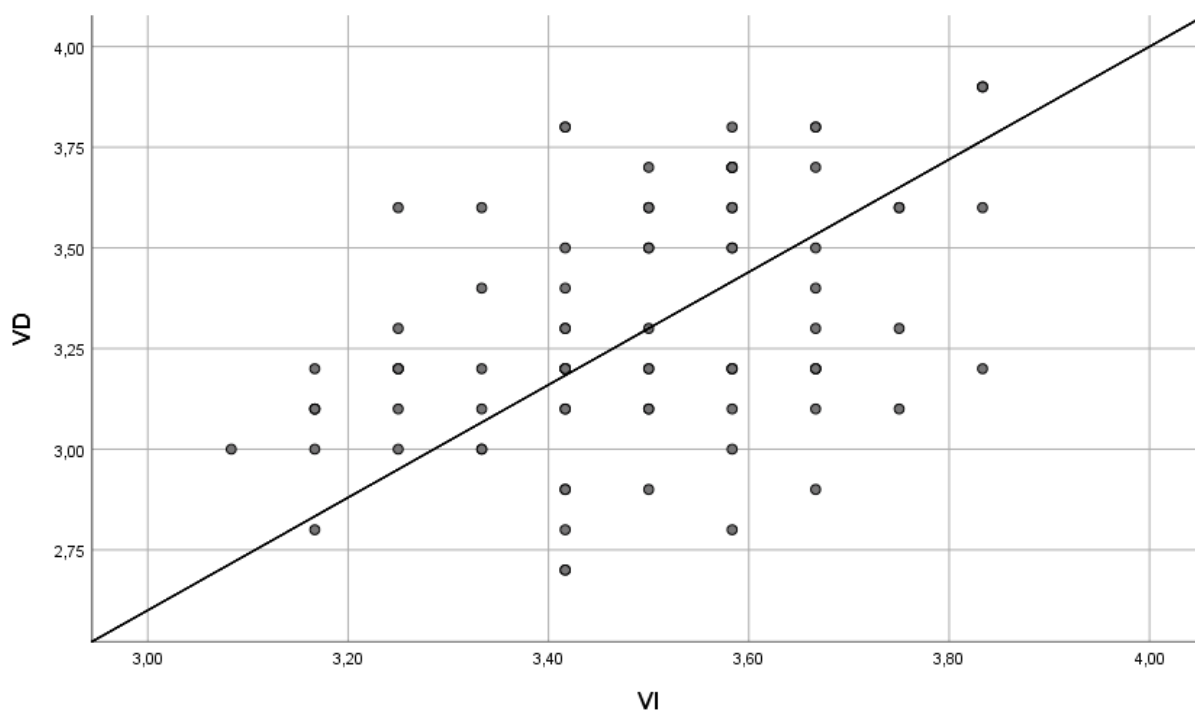
Para realizar el análisis de la hipótesis general se valió de la prueba de Rho de Spearman como se visualiza en la tabla N° 12 en el que nos demuestra que el coeficiente de correlación presenta un valor de 0.447 el cual nos indica una correlación positiva



moderada con V1 y V2. Además, el valor de significancia es de 0.000 de tal manera que al encontrarse por debajo de 0.005 del nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna, afirmando que: Existe una relación positiva entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, periodo 2022.

Figura 12

Diagrama de dispersion de estres y satisfaccion laboral



Nota. Figura donde se observa la correlación entre la variable dependiente e independiente

En cuanto a la figura anterior, teniendo el propósito de saber si existe la relación entre las variables estudiadas, se elaboró el gráfico de dispersión, dicho gráfico nos muestra la variación de los datos, cuando los datos se extienden alrededor de la línea o pendiente positiva, como efectivamente se observa en este gráfico, entonces se puede afirmar que la relación es positiva. En consecuencia, se puede indicar que la correlación es positiva moderada entre las variables: Estrés y satisfacción laboral. Evidentemente la



investigación refleja la realidad, debido a que los trabajadores administrativos de la institución necesitan estar menos estresados para tener satisfacción laboral.

Hipotesis especifica 1:

- H0: No existe una relación positiva entre clima de trabajo hostil y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.
- H1: Existe una relación positiva entre clima de trabajo hostil y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.

Tabla 13
Clima de trabajo hostil y satisfacción laboral

		Clima de trabajo hostil	Satisfacción laboral
Clima de trabajo hostil	Correlación de Spearman	1	,235*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	84	84
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,235*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	84	84

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Con el objetivo de analizar la hipótesis específica, se realizó la prueba de Rho de Spearman donde se observa que el coeficiente de correlación resultante da 0.235 del cual se logra afirmar que existe una correlación positiva baja del clima de trabajo hostil y satisfacción laboral, mientras tanto, siendo un valor de significancia es de 0.031 de modo que al encontrarse por debajo de 0.05 del nivel de significancia, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre clima de trabajo hostil y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.



Hipótesis específica 2:

- H0: No existe una relación significativa entre el cambio organizacional de importancia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.
- H1: Existe una relación significativa entre el cambio organizacional de importancia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.

Tabla 14

Cambio organizacional de importancia y satisfacción laboral

		Cambio organizacional de importancia	Satisfacción laboral
Cambio organizacional de importancia	Correlación de Spearman	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	84	84
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,649**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	84	84

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

Con el objetivo de analizar la segunda hipótesis específica, se utilizó prueba de Rho de Spearman de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 14 en el cual se observa que el coeficiente de correlación es de 0.649 de cuyo resultado se logra confirmar la existencia de una correlación positiva moderada del cambio organizacional de importancia y satisfacción laboral, mientras tanto, el valor de significancia es de 0.000 de modo que al encontrarse por debajo de 0.05 del nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre el cambio organizacional de importancia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.



Hipótesis específica 3:

- H0: No hay relación positiva entre los factores grupales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.
- H1: Existe relación positiva entre los factores grupales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.

Tabla 15

Factores grupales y satisfacción laboral

		Factores grupales	Satisfacción laboral
Factores grupales	Correlación de Spearman	1	,084
	Sig. (bilateral)		,450
	N	84	84
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,084	1
	Sig. (bilateral)	,450	
	N	84	84

Nota. Hay una correlación positiva muy baja

Para realizar el análisis de la hipótesis específica, se realizó la prueba de Rho de Spearman como se puede observar los resultados obtenidos en la tabla N° 15 de la cual se puede indicar que el coeficiente de correlación es de 0.084 entonces, se logra confirmar la existencia de una correlación positiva muy baja de los factores grupales y satisfacción laboral, mientras tanto, el valor de significancia es de 0.450 de modo que al encontrarse por encima de 0.05 del nivel de significancia, se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna: No existe una relación positiva de los factores grupales con la



satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba, 2022.

5.4 Discusión

El estrés conocido también como el síndrome de burnout o “síndrome del trabajador quemado” es un problema de salud que afecta a miles de individuos que laboran en todo el mundo, se puede presentar desde leve hasta crónica y se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental, si no se realiza un tratamiento adecuado para mitigar puede conllevar a complicaciones irreversibles en la salud, asimismo un trabajador que sufre el estrés puede disminuir su rendimiento esto conlleva a la disminución de la productividad, sobre todo genera una atmosfera negativa en cuanto al clima laboral y en consecuencia tendrá poca satisfacción laboral.

En ese sentido Anleu (2018) indica la importancia de conocer la satisfacción laboral y los niveles de estrés, porque permite implementar la formulación de diversas actividades y en consecuencia se puede aumentar el potencial del capital humano. Al respecto el presente estudio se logró demostrar que el 100% del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba afirman que casi siempre tienen estrés o están estresados y este hallazgo como indica Anleu puede ser la génesis para implementar un programa que permita gestionar los altibajos emocionales con el fin de disipar los impactos negativos y buscar la satisfacción del personal administrativo.

Además, Vallejo (2022) señala que el nivel de estrés laboral de la institución es mínimo, la particularidad de esta investigación es que la unidad de análisis es una empresa privada, mientras tanto el presente estudio aborda a la organización pública, sin embargo las



dimensiones: cohesión del personal y el ambiente físico de dicha investigación afectan a la variable estrés, así como el clima de trabajo hostil, cambios organizacionales y factores grupales de la presente investigación son similares, respecto a la conexión de las variables estrés y satisfacción laboral se determinó que no existe relación. Por otra parte, Sanchez (2019) concluye que el estrés se tiene conexión directa y significativamente con la satisfacción laboral, entonces, concuerda con la presente investigación cuya relación entre ambas variables es positiva moderada, este hallazgo apoya los resultados del presente estudio.

Por otra parte, Chumo y Lozada (2021) en su tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima 2019” concluye que la investigación realizada tiene una correlación positiva débil, igualmente, la correlación de las variables es directa, sin embargo, no estadísticamente significativa. Sobre la magnitud de la relación entre las variables, se observa que existe una correlación débil. Al respecto se puede indicar que los resultados de análisis son similares siendo el coeficiente de correlación de la presente investigación de un valor de 0.447 donde llegaría a indicar una correlación positiva moderada entre la V1 y V2. Asimismo, Huillca (2021) en su estudio titulado: “Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019” concluye que los resultados muestran que el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal Administrativo, Además, el grado de la relación que tienen es positiva media o moderada, debido al coeficiente Rho-Spearman (0,485) al respecto en la presente investigación el grado de correlación es de 0.447 en ese sentido, este hallazgo es muy importante debido a la unidad de análisis que son parte del sector público y de la misma localidad, respecto al grado de relación prácticamente son



similares, lo cual apoya o respaldan los logros del presente estudio. Finalmente, Aguilar (2022) en su investigación titulada “Nivel de Estrés Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020”, concluye que el 57% del personal administrativo experimenta estrés de nivel medio en las tres dimensiones: cansancio emocional el 48%, realización personal el 43% y despersonalización el 48%. Las condiciones de estrés que expresaron los sujetos de estudio representan un peligro para su salud personal y laboral, así como para la institución en sí misma. Según los resultados del autor más del 50% tienen estrés sin embargo en el presente estudio se logró poner en manifiesto que hasta el 100% del personal administrativo de la Institución casi siempre sufren estrés, así como las dimensiones de clima de trabajo hostil o cambios organizacionales tienen resultados similares, por tanto, respaldan y concuerdan la presente investigación.



CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego se detallan las conclusiones a las que se arribó respecto al trabajo de investigación:
El estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba, 2022.

Primera: según el objetivo planteado se determinó la relación entre estrés y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba. Aplicando el cuestionario como instrumento para obtener datos, cuyo resultado fue que el 100 % de los encuestados indican que casi siempre sienten o han sentido estrés durante la realización de sus actividades laborales, mientras tanto el 82.14% señalan que casi siempre sienten satisfacción laboral, respecto a estos resultados podemos analizar e indicar que los trabajadores de dicho municipio han tenido o tienen estrés durante el desarrollo de sus actividades, sin embargo a pesar de tener estrés la mayoría de ellos siente una satisfacción en las labores que desarrolla, por tanto mientras los servidores trabajen habrá una alta probabilidad de que tengan o sientan el estrés. Con respecto a la prueba de Rho de Spearman la correlación de las variables el estrés y la satisfacción laboral presenta un valor de 0.447 demostrando la existencia de una correlación positiva moderada de las variables V1 y V2.

Segunda: según el objetivo específico planteado se determinó la relación entre el clima de trabajo hostil y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba. Aplicando nuestro cuestionario como instrumento para obtener datos, cuyo resultado fue que el 73.81% de los encuestados



afirmaron que algunas veces han percibido un clima de trabajo hostil, por otro lado, solo el 26.19 % de los encuestados señala que casi nunca considera un clima de trabajo desfavorable, concerniente a estos resultados se logra indicar que la mayor parte del personal administrativo de la entidad sienten estar dentro de un clima de trabajo hostil, es decir que siente inseguridad, baja autoestima, desgano, ambiente intimidatorio y acciones discriminatorias; mientras tanto una pequeña parte de los trabajadores piensa que el clima de trabajo no es tan hostil. Además, se realizó la prueba de Rho de Spearman donde se observa que el coeficiente de correlación es de 0.235 del cual se logra confirmar la existencia de una correlación positiva baja entre el clima de trabajo hostil y satisfacción laboral.

Tercera: según el objetivo específico planteado se determinó la relación del cambio organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba. Luego de aplicar el cuestionario como instrumento para obtener datos, cuyo resultado fue que el 94.05 % afirman que siempre los cambios organizacionales son parte o están vinculados con el estrés. Mientras tanto, solo el 5.95% indica que casi siempre las actividades de cambio organizacional pueden generar estrés. Al respecto se logra analizar que la mayor parte del personal administrativo piensan que los cambios organizacionales tales como: la incertidumbre, el caos, la adaptación, la tecnología y el desempeño pueden generar estrés. Se realizó la prueba de Rho de Spearman en el cual se observa que el coeficiente de correlación es de 0.649 de cuyo resultado se logra confirmar la existencia de una correlación positiva moderada del cambio organizacional de importancia y satisfacción laboral.



Cuarta: según el objetivo específico tres que se planteó, se determinó la relación entre el factores grupales y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Tambobamba. Luego de aplicar el cuestionario como instrumento para obtener datos, cuyo resultado fue que el 64.29% del personal administrativo señala que siempre los factores grupales están vinculados o podrían causar estrés. Asimismo, solo el 35.71% indica que casi siempre dicha dimensión puede causar estrés. Por tanto, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados piensan que los factores grupales pueden generar o conllevar al estado de estrés y estos factores son: la cohesión de grupo, baja autoestima, manejo del conflicto y las necesidades comunes, tales dimensiones deben ser tomados en cuenta para un buen manejo del estrés. Se realizó la prueba de Rho de Spearman, del cual podemos indicar el valor del coeficiente de correlación es de 0.084 entonces, se logra confirmar la existencia de una correlación positiva muy baja de los factores grupales y satisfacción laboral.



6.2. Recomendaciones

Primera: se recomienda a los que regentan la Municipalidad provincial de Cotabambas informar de la problemática que anda suscitando, a partir de ello desarrollar distintas actividades, que pueden ser: paseos, día de confraternidad, juegos grupales, campeonatos deportivos y otras actividades al aire libre con ayuda de profesionales (psicólogo) que permitan minimizar el estrés de los trabajadores y permitan lograr la resiliencia en ellos; asimismo, se recomienda generar un ambiente de concordia tanto físico como el psicológico dentro de los espacios de cada área.

Segunda: según los resultados obtenidos respecto al clima de trabajo hostil se recomienda a los trabajadores realizar actividades de meditación, practicar la autocompasión, ejercicios de respiración (respiración profunda) ejercicios al aire libre como montar bicicleta o caminar en el pasto con los pies descalzos; asimismo, los jefes de área deben tomar en cuenta que un ambiente intimidatorio puede conllevar a generar estrés, de la misma forma los trabajos en equipo ayudan a combatir la discriminación, los trabajadores deben sentirse parte de un equipo y sentirse importantes en lo que hacen.

Tercera: según los resultados obtenidos respecto al cambio organizacional se recomienda a los jefes de área poner en práctica el liderazgo de tal manera el personal administrativo tenga claro hacia donde se dirige la organización por tanto, no se genere una incertidumbre o el caos; del mismo modo se debe ayudar en la inducción a los nuevos servidores públicos para su fácil adaptación en sus puestos; asimismo se sugiere realizar capacitaciones en el manejo de nuevas herramientas tecnológicas al personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas - Tambobamba.



Cuarto: Según los resultados obtenidos respecto a los factores grupales se recomienda realizar actividades que permitan la cohesión grupal entre los trabajadores, así como realizar trabajos grupales entre los compañeros del área y otras áreas de la institución con el fin de que puedan compartir ideas y fortalecer la autoestima, así como de generar lazos de compañerismo y amistad. Por último, se recomienda a los nuevos investigadores seguir ampliando las variables estrés y satisfacción desde un enfoque cualitativo con el fin de comprender un poco más este problema, debido a que el estrés es un factor que está presente en toda actividad humana y debe ser estudiada para comprenderla para plantear posibles alternativas de solución o mitigación.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Revista Economía. (1 de Noviembre de 2022). *Economía Revista de actualidad, Gestión y Turismo*. Obtenido de Economía Revista de actualidad, Gestión y Turismo:
<https://www.revistaeconomia.com/el-70-de-los-peruanos-sufre-de-estres-laboral/>
- Werther, Jr. Ph.D., W., & Keith Davis, P. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.
- (HSE), A. E. (2021). *Estrés relacionado con el trabajo, ansiedad o depresión*. Gran Bretaña.
- (OMS), O. M. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*.
- Aguilar , A. (2022). Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020. Andahuaylas , Apurímac.
- Anleu, O. (2018). *Estres y Satisfacción laboral, estudio realiado con los colaboradores de comercio de calzado y ropa*. Chile.
- Arata, F., José Manuel, & Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *SciELO*, 281-282.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educación.
- Campiño, A., & Muñoz , V. (2020). *Relación entre Satisfacción laboral y Estrés laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira*. Colombia.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 178-186.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.



- Chumo , J., & Lozada, R. (2021). Estrés y Satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020. Callao, Perú.
- ESAN. (26 de Mayo de 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Ezequiel Ander, E. (2011). *Aprende a investigar*. Argentina: Editorial Brujas.
- Ezequiel, A. (2011). *Aprende a investigar Nociones básicas para la investigación social*. Argentina: Brujas.
- Farfan, M. (2020). Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019. Piura, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Huillca, Y. (2021). Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Cotabambas, 2019. Abancay, Apurímac.
- Madrid Salud. (27 de Junio de 2016). *El estrés laboral y su prevención*. Obtenido de Madrid salud: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- MINSA. (22 de Julio de 2020). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima*. Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- Morales, S., Lachiner, & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. *SciELO*, 119-124.
- Morales, Z. (2021). Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Abancay, Perú.



- Municipalidad provincial de Cotabambas Tambobamba. (12 de Enero de 2022). *Municipalidad provincial de Cotabambas Tambobamba*. Obtenido de Municipalidad provincial de Cotabambas Tambobamba: <https://www.muniprovincialcotabambas.gob.pe/>
- Organización Mundial de la salud (OMS). (19 de Octubre de 2020). *World Health Organization*. Obtenido de World Health Organization: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Provincia de Cotabambas. (2021). Plan de Desarrollo Local Concertado 2021 - 2030. Cotabambas, Apurímac .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Sanchez, M. (2019). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019. Huaraz, Perú.
- Vallejo , R. (2022). *El estrés y su relación con la satisfacción laboral, un estudio de caso de una empresa privada de investigación de mercados*. Ecuador.
- Vallejo Calle, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Colombia: Educosta.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

**EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE COTABAMBAS - TAMBOBAMBA, 2022.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS				METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 1. Estrés	1.1. Clima de trabajo hostil 1.2. Cambio organizacional de importancia	1.1.1. Inseguridad 1.1.2. Baja autoestima 1.1.3. Desgano 1.1.4. Ambiente intimidatorio 1.1.5. Acciones discriminatorias 1.2.1. Incertidumbre 1.2.2. Caos 1.2.3. Adaptación 1.2.4. Tecnología 1.2.5. Desempeño	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de la investigación: No Experimental Población:
¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022?	Determinar la relación entre el estrés y la Satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022.	El estrés tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – periodo 2022.				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				

<p>¿Cómo el Clima de trabajo hostil se relaciona con la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima de trabajo hostil con la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022.</p>	<p>El clima de trabajo hostil tiene una relación positiva con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022.</p>	<p>Variable 2. Satisfacción laboral</p>	<p>1.3. Factores grupales</p> <p>2.1. Sistemas de recompensa</p>	<p>1.3.1. Cohesión del grupo 1.3.1. Consenso 1.3.3. Manejo del conflicto 1.3.4. Necesidades comunes</p> <p>2.1.1. Reconocimiento 2.1.2. Beneficios 2.1.3. Remuneración 2.1.4. Capacitación</p>	<p>.... trabajadores de la Municipalidad Provincial Cotabambas – Tambobamba.</p> <p>Tipo de Muestra: No probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿De qué manera el cambio organizacional de importancia se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre Cambio organizacional de importancia con la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022.</p> <p>¿Determinar la relación entre</p>	<p>El cambio organizacional de importancia tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabambas – Período 2022.</p>	<p>Variable 2. Satisfacción laboral</p>	<p>2.2. Naturaleza del puesto</p> <p>2.3. Apoyo entre compañeros de trabajo</p>	<p>2.2.1. Responsabilidad 2.2.2. Deberes 2.2.3. Variedad de actividades 2.2.4. Habilidades</p> <p>2.3.1. Comunicación 2.3.2. Confianza 2.3.3. Cooperación</p>	<p>.... trabajadores de la Municipalidad Provincial Cotabambas – Tambobamba.</p> <p>Tipo de Muestra: No probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

<p>¿De qué manera los factores grupales se relacionan con la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Período 2022?</p>	<p>los factores grupales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Cotabamba – Período 2022?</p>	<p>Los factores grupales tienen una relación positiva con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Cotabamba – Período 2022.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Nota. Elaboración propia en base a los autores citado

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Agradezco anticipadamente su gentil colaboración, me gustaría conocer su opinión para la realización del trabajo de investigación titulado: EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS - TAMBOBAMBA, 2022. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda.

I. DATOS GENERALES

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <p>1.1. Genero</p> <p>a. Masculino ()</p> <p>b. Femenino ()</p> | <p>1.2. Edad</p> <p>a. Menos de 25 años ()</p> <p>b. De 26 a 45 años ()</p> <p>c. De 46 años a mas ()</p> | <p>1.3. Modalidad de trabajo</p> <p>a. Nombrado ()</p> <p>b. Contratado ()</p> | <p>1.4. Nivel de estudio alcanzado</p> <p>a. Secundaria ()</p> <p>b. Superior No Universitario ()</p> <p>c. Superior Universitario ()</p> <p>d. Posgrado ()</p> |
|---|--|--|---|

II. INSTRUCCIONES:

Señale con una x en el casillero de la escala que Ud. considera conveniente

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	DESCRIPCION	1	2	3	4	5
	VARIABLE ESTRÉS					
	Clima de trabajo hostil					
1	¿Siente inseguridad para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
2	¿Duda de sus capacidades y siempre busca la aprobación de su jefe y compañeros de trabajo?					
3	¿Desarrolla las tareas con ganas y deseo?					
4	¿Siente que el ambiente laboral es intimidatorio?					
5	¿Usted percibe comportamientos y acciones discriminatorios en su centro de trabajo?					
	Cambio organizacional de importancia					



6	¿Al no desarrollar las actividades con seguridad, confianza y certeza le causa estrés?					
7	¿Al manejar mucho papeleo dentro de la entidad le causa estrés?					
8	¿Las políticas de trabajo de la entidad impiden su buen desempeño en sus tareas?					
9	¿Tiene a su disposición las herramientas tecnológicas para realizar sus actividades laborales?					
10	¿Al cumplir todas las actividades laborales en el tiempo establecido se siente menos estresado?					
Factores grupales						
11	¿Cuándo su equipo de trabajo no le ayuda en sus metas le causa estrés?					
12	¿Los acuerdos tomados, son con el consentimiento de todos los miembros del grupo?					
13	¿Le causa estrés cuándo su equipo de trabajo se encuentra desorganizado?					
14	¿Se siente estresado cuando trabaja con miembros de otras áreas?					
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL						
Sistema de recompensas						
15	¿En la entidad que labora reconocen su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias?					
16	¿El puesto de trabajo en el que se encuentra es considerado para ascensos y gratificaciones?					
17	¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?					
18	¿Una de las formas que motiva la institución en la que labora es a través de capacitaciones en relación a las tareas que realizan?					
Naturaleza del puesto						
19	¿Las tareas que te asignan son realizadas en el plazo establecido?					
20	¿Utiliza los recursos de forma eficiente y eficaz para obtener resultados deseados?					
21	¿Las tareas que le asignan son muchas, por lo que no logra concluir a tiempo?					
22	¿Sus habilidades técnicas le permiten desempeñarse de la mejor manera en su centro de trabajo?					
Apoyo entre compañeros de trabajo						

23	¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo es muy cortés?					
24	¿El ambiente creado por sus compañeros es el adecuado para desempeñar sus funciones?					
25	¿Usted le ofrece ayuda a sus compañeros en la realización de sus tareas cuando lo necesitan?					

Datos de control:	
Nombre del encuestador:	Lugar y fecha de la encuesta:
Visto bueno por:	



Anexo 3: Panel fotográfico de la entrega de los resultados a la Oficina de RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – TAMBOBAMBA

CARTA 001-DSHG-MPT

SEÑOR: DANTE CONTRERAS GAYOSO

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – TAMBOBAMBA

ATENCION: Remito resultados de tesis titulada "ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – TAMBOBAMBA, 2022"



Es grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de manifestarle y comunicarle los resultados de mi investigación Titulada "ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – TAMBOBAMBA, 2022".

Cabe mencionar que la siguiente investigación se hizo con la finalidad de brindar a la entidad información transparente y actualizada enfocándose en el "Estrés laboral" y "satisfacción laboral"

Adjunto:

Tesis titulada "ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – TAMBOBAMBA, 2022".

Seguro de su conocimiento y hallo propicio la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración.

Bach. Admi. DANIEL SANDRO

HUARCAYA GARCIA



Se entrego la investigación con los resultados por mesa de partes de la Entidad



Se compartió los resultados de la investigación con el jefe
De la Oficina De Recursos Humanos de la entidad