



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN HABILITADOS QUE TRABAJAN
EN EMPRESAS DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**THALIA THAIS GONZALES NASHNATE
KATIA GISELLE SANCHEZ FLORES**

ASESOR:

Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°047-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 15 días del mes de marzo del año 2024, a horas 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN HABILITADOS QUE TRABAJAN EN EMPRESAS DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°0368-2024-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas THALIA THAIS GONZALES NASHNATE y KATIA GISELLE SANCHEZ FLORES, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag. (Presidente)
Lic. Adm. EMILIO MELENDEZ GUERRERO, Mag. (Miembro)
Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **12.30 PM** del 15 de marzo del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag.
Presidente

Lic. Adm. EMILIO MELENDEZ GUERRERO, Mag.
Miembro

Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag.
Miembro

Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mag.
Presidente
CLAD-09265



Lic. Adm. EMILIO MELÉNDEZ GUERRERO, Mag.
Miembro
CLAD-04299



Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag.
Miembro
CLAD-31960



Lic. Adm. PIO CHUMBES HULLCA, Dr.
Asesor
CLAD-18910

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN_TESIS_GONZALES NASHNATE_S
ANCHEZ FLORES.pdf**

AUTOR

**GONZALES NASHNATE / SANCHEZ FLO
RES**

RECUENTO DE PALABRAS

8554 Words

RECUENTO DE CARACTERES

44823 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

527.3KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 14, 2023 3:21 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 14, 2023 3:22 PM GMT-5**● 29% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 28% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 21% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A Dios por ser vuestra fortaleza y guía espiritual, por darnos vida y salud, permitirnos culminar nuestra carrera profesional y brindarnos las herramientas necesarias para seguir adelante con nuestros logros y metas trazadas a lo largo de nuestra vida.

AGRADECIMIENTO

A nuestras madres Tarcy Nashnate y Sara Flores que siempre nos brindaron su apoyo constante en todo el proceso de nuestra carrera, quienes nos forjaron ser las mujeres que hoy somos, su amor incondicional ha sido nuestra inspiración y fortaleza y a nuestros queridos hermanos que con cada aliento de motivación fueron esencial para los momentos complicados. Todo esto no habría sido posible sin ustedes, son la luz a que nos guía en nuestro caminar. A nuestro profesor y asesor de tesis Lic. Adm. Pio Chumbes Huillca, dr. por habernos guiado en este invaluable proyecto, en base a su sabiduría y experiencia ha sabido direccionar nuestros conocimientos. No tenemos palabras para expresar nuestra gratitud por su inmenso apoyo y paciencia, esta tesis es fruto de su inspiración y orientación.

A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, escuela de Administración, por habernos permitido formarnos en ella y así poder culminar nuestra carrera de manera exitosa, así mismo a nuestros docentes quienes nos brindaron sus conocimientos y soporte para finalmente adquirir las habilidades y destrezas que esta noble carrera lo requiere.

Hoy hemos logrado el primer éxito de tantos más, gracias a todos ellos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	5
1.3. Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1. Formulación de la hipótesis.....	13
2.2. Variables y su Operacionalización.....	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño	15
3.2. Diseño muestral.....	16
3.3. Procedimientos de recolección de datos	17

3.4. Procesamiento y análisis de datos	22
3.5. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	39
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	43
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	
4. Estadística complementaria	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Significado de las dimensiones de la satisfacción laboral	9
Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad del instrumento sobre el estrés laboral	18
Tabla 3: Categorías de análisis del estrés laboral	19
Tabla 4: Coeficiente de confiabilidad del instrumento sobre satisfacción laboral	19
Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable satisfacción laboral	21
Tabla 6: Agrupación de ítems de la escala para medir la satisfacción laboral según sentido y calificación	21
Tabla 7: Prueba de normalidad de datos obtenidos	23
Tabla 8: Obtención del valor del coeficiente de Spearman	25
Tabla 9: Estadísticos descriptivos del estrés laboral	27
Tabla 10: Niveles de estrés laboral por categorías	27
Tabla 11: Estadísticos descriptivos de la satisfacción del laboral	29
Tabla 12: Niveles de satisfacción laboral por categorías	29
Tabla 13: Correlación entre estrés laboral y significancia de la tarea	30
Tabla 14: Correlación entre estrés laboral y condiciones de trabajo	31
Tabla 15: Correlación entre estrés laboral y reconocimiento personal y social	32
Tabla 16: Correlación entre estrés laboral y beneficios económicos	33
Tabla 17: Valores numéricos generales de las categorías de las variables en estudio	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Operación en el SPSS de la prueba de hipótesis general	25
Figura 2: Diagrama de dispersión de datos de las variables en estudio	26
Figura 3: Niveles de estrés laboral por categorías	28
Figura 4: Niveles de satisfacción laboral por categorías	30
Figura 5: Porcentaje de participantes en la muestra, por sexo	34
Figura 6: Niveles de estrés laboral de acuerdo al sexo	35
Figura 7: Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al sexo	36
Figura 8: Niveles de estrés laboral de acuerdo al tamaño de la empresa	37
Figura 9: Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al tamaño de la empresa	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo precisar qué tipo de relación hay entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Se aplicó un diseño de investigación no experimental de corte transeccional, y un alcance descriptivo y correlacional. La población estuvo integrada por los profesionales licenciados en administración debidamente habilitados en el colegio profesional regional de administradores y que trabajan en la ciudad de Iquitos; de la cual se extrajo una muestra probabilística de 97 profesionales. Se utilizó la encuesta como técnica de estudio y un cuestionario tipo Likert como instrumento de acopio de datos. El procesamiento y análisis de los datos informan que existe una asociación de tipo inversa y de intensidad baja ($Rho = -0.239$) con un p valor = 0.001, con lo que se probó la hipótesis general de que si existe una relación inversa y significativa entre ambas variables en estudio. Asimismo, la mayoría de profesionales estudiados (70%) manifiestan un nivel de estrés de nivel medio; a su vez, también la mayoría manifiesta tener un nivel de satisfacción laboral alto (45%). Por lo que, se recomienda a los directivos de las empresas a mantener un ambiente laboral que promueva un nivel moderado de estrés laboral y fortalezca la satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to specify what type of relationship there is between work stress and job satisfaction. A non-experimental, transectional research design and a descriptive and correlational scope were applied. The population was made up of professionals with a degree in administration duly qualified in the regional professional association of administrators and who work in the city of Iquitos; from which a probabilistic sample of 97 professionals was drawn. The survey was used as a study technique and a Likert-type questionnaire as a data collection instrument. The processing and analysis of the data report that there is an inverse association of low intensity ($Rho = -0.239$) with a p value = 0.001, which tested the general hypothesis that there is an inverse and significant relationship between both variables under study. Likewise, the majority of the professionals studied (70%) show a medium level of stress; At the same time, the majority also report having a high level of job satisfaction (45%). Therefore, company managers are recommended to maintain a work environment that promotes a moderate level of work stress and strengthens workers' job satisfaction.

Keywords: job stress, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Iquitos es una de las más grandes del país (entre las 10 primeras) y la más poblada de la región selva del Perú. En esta condición ha visto incrementar su dinamismo económico, lo que se evidencia en indicadores como mayor número de empresas, mayor número de profesionales e intensificación de la competitividad en general. Esta competitividad empresarial exige que las empresas tengan cuadros directivos también competitivos y es en este punto resulta protagónico el papel de los licenciados en administración, quienes tienen por misión profesional, llevar a las organizaciones donde laboran a altos niveles de competitividad; aunque esto último supone, por lo general, el incremento de la carga de trabajo y el estrés laboral.

Uno de los pilares de una gestión empresarial exitosa es una buena gestión de sus recursos humanos, y esto requiere que se haga los esfuerzos organizacionales por lograr, de manera simultánea, objetivos organizacionales como los objetivos de las personas que lo integran; es decir, que no solo se debe atender los aspectos propios del trabajo, sino también la satisfacción que en ella experimentan sus integrantes, pues cuando esto se da, como afirman Robbins y Judge (2018), se genera un círculo virtuoso de motivación: a mayor satisfacción laboral, mejor motivación para trabajar, y, por tanto, mejores desempeños laborales.

Esta investigación busca determinar los niveles de estrés y satisfacción en el trabajo que experimentan los licenciados en administración, habilitados en su respectivo colegio profesional, que trabajan en empresas de la ciudad de

Iquitos, así como, el tipo e intensidad de asociación que describen estas dos variables del comportamiento organizacional. Parte de la pregunta principal: ¿Qué tipo de relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción de los licenciados en administración que trabajan en la ciudad de Iquitos?, planteándose como hipótesis general que existe una relación negativa y significativa.

Este estudio deviene en importante porque aporte información de primera fuente sobre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de un grupo de profesionales directamente ligados a la gestión empresarial, que constituye un diagnóstico agregado de este grupo ocupacional, cuyo desempeño es relevante para la competitividad empresarial.

Sus aportes, de ser tomados debidamente en cuenta, permitirán al gremio empresarial, por un lado, dimensionar adecuadamente el estrés laboral e incrementar la satisfacción laboral de sus administradores; y, esto, repercutirá directamente a una mejor performance de sus organizaciones.

Ha aplicado un diseño de investigación no experimental de corte transversal, empleando el enfoque cuantitativo, al plantearse hipótesis que fueron corroboradas con las técnicas estadísticas pertinentes. Su alcance o nivel es descriptivo y correlacional, pues busca caracterizar las variables en estudio, así como verificar su tipo y grado de asociación.

Incluye los capítulos de marco teórico, hipótesis y variables, diseño de la investigación, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, además de las fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2023, se desarrolló un estudio con el objetivo de medir la asociación entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. Fue un estudio tipo descriptivo- correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental, se seleccionó una muestra de 150 agentes de seguridad para el estudio, y los participantes completaron un cuestionario que constaba de 52 preguntas, se utilizó dos pruebas para medir las variables: la Escala de Estrés de la (OIT-OMS) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC en el programa SPSS 26, la investigación estableció un nivel de significación del 5%. La edad promedio de los trabajadores fue de 28 años, con una desviación estándar de ± 9 años. La mayoría de los participantes fueron hombres, representando el 68.7% del total, mientras que las mujeres conformaron el 31.3%, se concluyó que existe una relación significativa inversa entre las variables ($p < .001$, $Rho = -.799$), de manera que, a mayor estrés laboral, menos presencia de satisfacción laboral en los trabajadores. (Hidalgo Egocheaga, 2023).

En 2022, se desarrolló una investigación con el fin de explorar la asociación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Lima, la investigación fue tipo cuantitativa, diseño correlacional, se utilizó el instrumento de la Escala de Estrés Laboral en su versión original de la OIT y la OMS, la cual había sido

validada en el contexto peruano por Suárez en 2013. También se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 en su versión original de Meliá, validada en el contexto peruano por Domínguez en 2016, teniendo la participación de 165 colaboradores, quienes completaron un cuestionario que constaba de 54 preguntas, como resultado de este estudio el 46% de los participantes eran hombres y el 53% mujeres, con edades que oscilaban entre los 31 y 51 años, se concluyó que existe una relación entre ambas variables. (Lozada Carmona, 2022)

En el 2022, se efectuó un estudio con el objetivo de conocer la relación entre el estrés y compromiso laboral en el contexto de la pandemia en los trabajadores de la Dirección de Administración General de Salud Loreto, Fue un diseño de tipo aplicada, de nivel descriptivo de método descriptivo, de metodología correlacional y diseño no experimental. Se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento para recaudar la información. Se incluyó como muestra a 234 trabajadores quienes respondieron al cuestionario de 46 preguntas, los resultados mostraron por un coeficiente de correlación negativa y media de -0,684. La investigación concluyó que el estrés tiene un impacto moderado (27%) en el desempeño de las tareas laborales, ya que a veces afecta a la realización de las mismas. Por otro lado, el compromiso laboral se califica como moderado (27%), lo que significa que a veces la satisfacción de continuar trabajando en la misma institución durante el resto de la carrera profesional se ve comprometida. (Vargas De Vilca, 2022).

En el 2021, se efectuó una tesis con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral alcanzado los trabajadores administrativos de la Red de Salud ILO post confinamiento a causa del coronavirus. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Empleo como técnica de investigación la encuesta y un cuestionario como instrumento, se llevó a cabo un estudio que involucró a una población 20 trabajadores administrativos. Estos empleados respondieron a un cuestionario compuesto por 37 preguntas. Los resultados revelaron que el nivel de estrés fue significativamente elevado, alcanzando un promedio del 40%, mientras que el rendimiento laboral se mantuvo en un nivel intermedio, con un promedio del 30%, la investigación concluyó con la relación existente entre las variables de manera negativa considerablemente, con un coeficiente y una significancia ($r=-0,861$, $p=0.01$). (Manihuari Amias, 2022).

1.2. Bases teóricas

Estrés laboral

Para la OIT (2016) “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”.

Newstrom (2011) sostiene que de manera general el termino de estrés se aplica a las presiones que los individuos percibimos en nuestras vidas. Luego agrega que, su presencia en el ámbito del trabajo es casi inevitable. También acota, Newstrom, que sin embargo una misma situación estresante puede ser

percibida de diferentes formas por las personas, con lo que deja sentado que las personas tenemos en grados diferentes capacidades para afrontar situaciones estresantes.

Causas del estrés laboral

Los factores que pueden causar en el trabajo suelen denominarse factores de riesgo psicosocial. Según la OIT (2016) los riesgos psicosociales son “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”.

Para Newstrom (2011) las principales causas del estrés laboral son la sobrecarga de trabajo y los límites de tiempo, tanto como el conflicto y la ambigüedad en los roles de cada puesto de trabajo, así como la diferencia entre las prácticas y valores éticos de la empresa y los del trabajador, otra causa es la frustración del propio trabajador, que equivale a la desmotivación intrínseca que éste puede tener.

Impacto del estrés laboral en la productividad

Son varios los estudios que revelan la relación negativa que hay entre el estrés y la productividad empresarial. Por ejemplo, el estudio de la OIT (2016), señala que:

“Los estudios de investigación del impacto del estrés relacionado con el trabajo en los resultados de la organización han encontrado una serie de comportamientos asociados que afectan a la productividad, la competitividad y la imagen pública de la empresa. Por ejemplo, además de los efectos en la salud y bienestar de los trabajadores, un medio ambiente de trabajo deficiente desde un punto de vista psicosocial que contribuye al estrés relacionado con el trabajo puede resultar en un mayor absentismo y presentismo, así como a una menor motivación, satisfacción y compromiso, aunado a la rotación del personal e intención de renuncia. Todo lo anterior puede producir un efecto negativo en términos de costes humanos, sociales y financieros” (OIT, 2016)

Asimismo, hay otras dos secuelas negativas de altos niveles de estrés laboral en el personal: el absentismo y el presentismo, secuelas sobre los que, muchas veces los gerentes no advierten sus efectivos nocivos para la empresa, en este sentido OIT (2016) advierte:

“El absentismo tiene un largo historial de investigación, como consecuencia de su generalización y los costes asociados para las empresas y la sociedad, mientras que existen muchos menos estudios sobre el presentismo. La evidencia demuestra que el absentismo se asocia con el estrés relacionado con el trabajo y los factores de riesgo psicosocial como la carga de trabajo, el control del trabajo, el conflicto de roles, el desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, la calidad del liderazgo, el trabajo por turnos, la limitada promoción profesional y las relaciones sociales en el trabajo (incluidos el escaso apoyo social y la violencia en el lugar de trabajo, el *bullying* y la discriminación). La literatura científica sobre el presentismo indica

conclusiones similares, destacando que el aumento del estrés relacionado con el trabajo se asocia a un incremento del presentismo, incluso mayor que el absentismo... Por último, cabe señalar que el presentismo, por su parte, puede llevar al *burnout* con el tiempo. De hecho, se concluyó que el agotamiento y el presentismo son recíprocos, señalando que los trabajadores que sufren agotamiento, ponen en funcionamiento estrategias de compensación del trabajo que en último lugar aumentan su agotamiento” (OIT, 2016).

Satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2018) la satisfacción laboral es el sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo que experimente su ocupante, basado en la apreciación de las características de dicho puesto; pudiendo ser esta apreciación más o menos objetiva, pero lo importante para efectos de su satisfacción en el trabajo es su percepción del mismo.

Medición

La medición de la satisfacción en el trabajo es fundamental para una organización si quiere optimizar la aplicación de su capital humano. En este sentido Robbins y Judge (2018) señalan que hay dos grandes métodos: uno primero que se basa en una única pregunta general del tipo “¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?” y el segundo método, que se fundamenta en identificar dimensiones o factores de la satisfacción laboral, y luego se formulan preguntas más específicas sobre cada dimensión, para

finalmente adicionar los valores de las respuesta y tener, por último, una calificación global pero más analítica del nivel de satisfacción laboral.

En esta investigación se utilizará el segundo método, recurriendo al instrumento de la investigadora peruana Sonia Palma Carrillo, quién ha identificado las siguientes cuatro dimensiones de la satisfacción laboral: significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, y, finalmente, los beneficios económicos.

De acuerdo con Córdova, A. (2019), las dimensiones que propone Palma, S., significan:

Tabla 1: Significado de las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones	Significado
Significancia de la tarea	Es la aptitud al trabajo de acuerdo con determinadas actividades que están relacionadas con la labor que está desempeñando el cual tiene un impacto personal de autorrealización, esfuerzo.
Condiciones de trabajo	Es la condición del trabajo que se le otorga al trabajador para poder cumplir sus funciones encomendadas íntegramente, de acuerdo con las disposiciones o normal a las que están reguladas.
Reconocimiento	Es la satisfacción personal a través del reconocimiento laboral en relación con la función que se realiza, permite el aumento de la autoestima y superación personal.
Beneficios económicos	Es la capacidad al trabajo derivada de las funciones que se desarrollan en el trabajo, producto de estas actividades van a generar beneficios remunerativos o incentivos económicos.

Fuente: Córdova, A. (2019)

Usos de la información de la encuesta de satisfacción laboral

Para Newstrom (2011) una vez terminada la encuesta sobre satisfacción laboral, lo primero que se debe hacer es comunicar esta información a los directivos o jefes de la organización, porque son ellos, los que pueden y deben promover cambios positivos, y requieren por ello información confiable y precisa sobre la percepción de los empleados. Luego, deben analizar dicha información comparándola, por ejemplo, entre los diferentes órganos o áreas de la propia empresa, o contra un referente externo. En tercer lugar, deberían formar una especie de comité que tenga por responsabilidad diseñar y monitorear un plan de mejora en este aspecto; y, en cuarto lugar: realimentar los resultados con los propios trabajadores, tendiente a comunicar que la empresa ha tomado en cuenta sus opiniones, y de las acciones que planea emprender. Esta recomendación de Newstrom, sin embargo, en la práctica suele ser soslayada, sobre todo en el ámbito local regional, debido a una visión que reduce a resultados económicos la gestión humana de una empresa.

Efectos de la satisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2018) una buena satisfacción laboral de los trabajadores tiene varias consecuencias positivas para la empresa, tales como: en primer lugar: el desempeño laboral, sobre el que nos dice que la evidencia de la investigación revela que las empresas con mayores índices de satisfacción laboral, son también las más eficaces. En segundo lugar: satisfacción del cliente: ya que la correlación entre empleados satisfechos es positiva con la satisfacción de los clientes. En tercer lugar: satisfacción de

vida, pues como revelan estudios la satisfacción en el trabajo esta correlacionado positivamente con la satisfacción debida y que “las actitudes y experiencias vitales afectan las experiencias y la forma en que se percibe el trabajo”.

1.3. Definición de términos básicos

Absentismo: Ausencia reiterada del trabajador de su puesto de trabajo, que puede ser causa legal para la extinción del contrato de trabajo (RAE, 2023).

Burnout: Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Saborio e Hidalgo, 2015)

Desempeño laboral: conjunto de características o de capacidades del comportamiento o el rendimiento de una persona, de acuerdo con los objetivos estratégicos que la entidad ha determinado (Chiavenato, I., 2020)

Percepción: proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno (Chiavenato, 2009).

Motivación: conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. (Newstrom, 2011)

Presentismo: La asistencia al centro de labores a pesar de que el trabajador pueda sentirse poco saludable o experimentar alguna otra situación que

normalmente lo llevaría a ausentarse (Johansson y Lundberg (2004), citado por Barroso, Rodríguez y Sifuentes, 2017).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, hay una relación inversa y significativa.

Ho: Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, no hay una relación inversa y significativa.

Específicas:

Hi1: El nivel de estrés laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.

Hi2: El nivel de satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.

Hi3: La relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Hi4: La relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Hi5: La relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Hi6: La relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

2.2. Variables y su Operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Estrés laboral	Es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su intelecto, aptitudes o competencias y que desafían su capacidad para enfrentar al contexto (OMS, 2016).	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Crecimiento • Relaciones interpersonales 	Ordinal	Muy alto	3.25 a 4.00	Instrumento de investigación
					Alto	2.50 a 3.24	
					Medio	1.75 a 2.49	
					Bajo	1.00 a 1.74	
Satisfacción laboral	Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste. (Robbins y Judge, 2017)	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea • Condiciones de trabajo • Reconocimiento personal y social • Beneficios económicos 	Ordinal	Muy alta	108 a 135	Instrumento de investigación
					Alta	81 a 107	
					Media	54 a 80	
					Baja	27 a 53	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

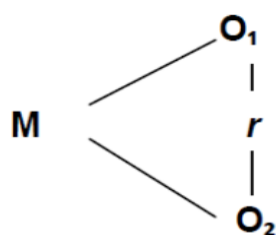
3.1. Tipo y diseño

Es una investigación básica ya que, como lo plantean Sánchez y Reyes (2021), no busca dar solución en el corto plazo al problema en estudio, sino que busca reforzar o contrastar el conocimiento existente sobre las variables en estudio.

Su alcance o nivel es descriptivo y correlacional, porque pretende describir el estado de ocurrencia de las variables en estudio, así como identificar el tipo de relación que hay entre ellas, tanto como su fuerza.

El diseño de investigación es no experimental, ya que no hay manipulación de ninguna variable, sino que se recopilan los datos de ellas, tal como suceden en la realidad. Es transversal porque se tomaron los datos con respecto a cada integrante de la muestra una sola vez.

El esquema grafico a utilizar es:



Donde:

M = Muestra

O₁ = estrés laboral

O₂ = satisfacción laboral

r = relación entre las variables.

3.2. Diseño muestral

Población:

Todos los licenciados en administración habilitados por el colegio de licenciados de administración de Loreto (CORLAD), que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos, que suman un total de 128 profesionales.

Marco muestral:

Base de datos de licenciados en administración del CORLAD.

Muestreo:

Probabilístico: MAS (muestreo aleatorio simple)

Muestra (para poblaciones finitas):

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

$$N = 128$$

$$Z = 1.96 \text{ (nivel de confianza = 95\%)}$$

$$E = 5\%$$

$$P \text{ y } q = 0.5$$

$$n = 97$$

Criterios de selección

- Licenciado en administración habilitado actualmente trabajando
- Disposición a colaborar con el estudio

Criterios de exclusión:

- Licenciado en administración habilitado que no puede ser contactado.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

En primer lugar, se coordinó con la dirección del colegio regional de licenciados en administración para explicarles el propósito y alcance del estudio, y pedir la facilidad de acceso a la base de datos de la población en estudio.

Luego, se aplicó el muestreo y determinó específicamente a los integrantes de la muestra.

En tercer lugar, se estableció contacto directo con los seleccionados para la muestra a través de correo electrónico o whatsapps, y se procedió a explicarles los alcances del estudio y pedirles su colaboración.

Luego, obtenido la anuencia para participar en el estudio, se les envió el cuestionario de investigación, para que lo respondan y al termino, lo devuelvan al investigador.

En quinto lugar, se procedió a crear una base de datos digital con las respuestas a los cuestionarios de investigación, para luego proceder a su análisis.

Técnica e instrumento de investigación:

Se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario estructurado con escala de respuestas tipo Likert. Se consideró un cuestionario para cada variable.

El cuestionario para medir el estrés laboral fue el propuesto por Weiman en 1978, de acuerdo Gil´Adí (2000), consta de quince reactivos con opciones de respuesta en escala de Likert (nunca =1, a veces = 2, frecuentemente = 3, siempre = 4); este instrumento se presenta en este estudio como anexo 2ª. Su validez fue acreditada por su autor, así como, para esta investigación, a través del juicio de experto del asesor de la tesis. Para acreditar su confiabilidad se recurrió al coeficiente alfa de Cronbach, previa aplicación del instrumento a un grupo de 15 integrantes de la muestra, cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad del instrumento sobre el estrés laboral
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	15

Fuente: elaboración propia en SPSS

Vista que el alfa de Cronbach tiene un valor de 0.960, se concluye el instrumento para medir el estrés laboral es muy confiable.

El cálculo de los valores que corresponden a cada categoría se determinó calculando en primer lugar el intervalo entre el puntaje máximo y el mínimo por cada respuesta (4 y 1), lo que da un valor de 3; y como las categorías para esta variable son 4, se procedió a dividir $\frac{3}{4} = 0.75$, lo que representa el

intervalo por cada categoría, de tal forma que cada categoría tiene los siguientes puntajes:

Tabla 3: Categorías de análisis del estrés laboral

Categorías	Puntajes
Muy alto	de 3.25 a 4.00
Alto	de 2.50 a 3.24
Medio	de 1.75 a 2.49
Bajo	menos de 1.75

Fuente: elaboración propia

El cuestionario para medir la satisfacción laboral, de acuerdo con Hidalgo, B. (2021) corresponde a Sonia Palma Carrillo, el que consta de 27 reactivos en cuatro dimensiones, con escala de respuestas tipo Likert de 5 alternativas. Este cuestionario se adjunta como anexo 2b.

Este instrumento ha sido validado en varias investigaciones previas y para el este estudio, también por el asesor de la presente. Asimismo, para acreditar su confiabilidad fue aplicada a un grupo de 15 integrantes de la muestra y luego las respuestas fueron introducidas al SPSS para a través del alfa de Cronbach, cuyo resultado se exhibe a continuación:

Tabla 4: Coeficiente de confiabilidad del instrumento sobre satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	27

Fuente: elaboración propia

Al tener el alfa de Cronbach un valor de 0.974 se acredita que el instrumento para medir la satisfacción laboral es altamente confiable.

El contenido del cuestionario sobre la satisfacción laboral consta de cuatro dimensiones cuyos ítems son los siguientes:

Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems	Puntaje	
		Mínimo	Máximo
Significación de la tarea	3,4,7,13,18,21,22,25,26	9	45
Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23	8	40
Reconocimiento	6,11,19,24,27	5	25
Beneficios económicos	2, 5, 9,10,16	5	25

Fuente: Hidalgo, Bruno (2021)

Este cuestionario tiene ítems en sentido inverso los que tienen puntaje, también, invertido, como se precisa a continuación:

Tabla 6: Agrupación de ítems de la escala para medir la satisfacción laboral según sentido y calificación

Ítems	Sentido	Calificación
1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20	Positivo	Total desacuerdo = 1
21,22,23,25,26 y 27		Desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Total acuerdo = 5
2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, Inverso	Inverso	Total desacuerdo = 5
19 y 24		Desacuerdo = 4 Indeciso = 3 De acuerdo = 2 Total acuerdo = 1

Fuente: Hidalgo, Bruno (2021)

Para calificar las respuestas agregadas de cada investigados e incluirlas en algunas de las cuatro categorías establecidas en el cuadro de

operacionalización de la variable, se suman el valor numérico de las 27 respuestas de acuerdo a las “claves” de la tabla 6. Los puntajes que corresponden a cada categoría se obtuvieron de la siguiente forma:

1° se identificó el puntaje mínimo y máximo: para este caso son: 27 (si todas las respuestas son de valor 1) y 135 (si todas las respuestas son de valor 5)

2° se determinó el intervalo entre los puntajes mínimo y máximo: $27 \text{ a } 135 = 108$

3° se identificó la cantidad de categorías que se ha establecido para esta variable: que para este caso es 4 (muy alta, alta, media y baja)

4° se calculó el intervalo que debe tener cada categoría, dividiendo el intervalo general entre el número de categorías: $108 / 4 = 27$

5° se calcularon los puntajes que corresponden a cada categoría, restando al máximo puntaje el valor de 27.

Este procedimiento y sus resultados se consignan en el cuadro de operacionalización de la variable satisfacción laboral.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Con la base de datos integrada por las respuestas “cuantificadas” a los cuestionarios debidamente respondidos, estos fueron analizados en principio con Excel.

El análisis fue, primero descriptivo y luego inferencial.

En la parte descriptiva se elaboraron figuras y tablas para describir los hallazgos del estudio.

En la parte inferencial, se realizó las pruebas de hipótesis, utilizando el SPSS V27.

Para aplicar el procedimiento estadístico apropiado para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el número de la muestra de investigación es mayor a 50 elementos, para identificar el tipo de distribución de los datos obtenidos. Los resultados de esta prueba se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7: Prueba de normalidad de datos obtenidos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,090	97	,051
SATISFACCION LABORAL	,238	97	,000

Fuente: elaboración propia en SPSS

De la tabla 7 se puede colegir que la distribución de los datos de las variables en estudio no tiene distribución normal (Sig. < 0.05), por lo tanto, para probar las hipótesis de investigación, los que tienen alcance correlacional, se realizó a través del coeficiente de correlación de Spearman (Rho S), que es la prueba no paramétrica pertinente para datos cuya distribución no es normal.

3.5. Aspectos éticos

Tanto los datos como toda la información acopiados en esta pesquisa fueron procesados de manera adecuada a los valores éticos de la investigación científica; así como adecuadamente citados, en coherencia con los protocolos y pautas de la universidad y de la APA, que es la norma correspondiente para estudios en administración.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Pruebas de hipótesis

De hipótesis general:

Redacción sustantiva:

Hi: Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, hay una relación inversa y significativa.

Ho: Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, NO hay una relación inversa y significativa.

Redacción estadística:

Hi: $\rho_s < 0; \wedge \alpha < 0.05$

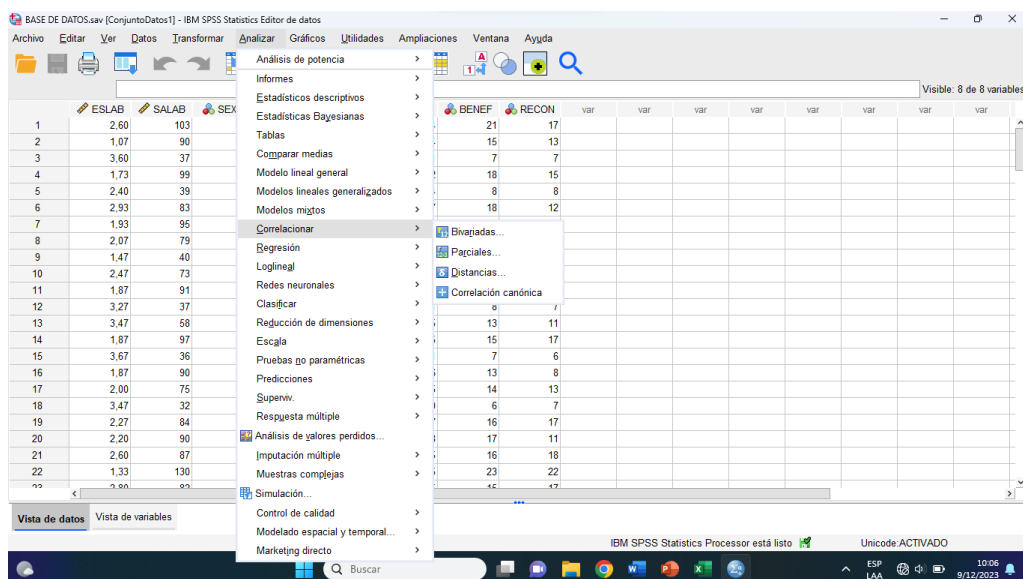
Ho: $\rho_s \geq 0; \wedge \alpha > 0.05$

Donde:

- ρ_s = coeficiente de correlación de Spearman
- α = valor alfa o nivel de significancia

Para probar la hipótesis general acudimos al programa estadístico para ciencias sociales (SPSS), en el que primero creamos la “base de datos” con los datos recabados de las encuestas con los instrumentos de investigación. En este caso en concreto, ingresamos a la opción analizar, luego correlaciones a continuación bivariadas, como se observa en la siguiente figura:

Figura 1: Operación en el SPSS de la prueba de hipótesis general



Fuente: elaboración propia en SPSS

A continuación, operamos el coeficiente de Spearman y obtenemos el siguiente resultado:

Tabla 8: Obtención del valor del coeficiente de Spearman

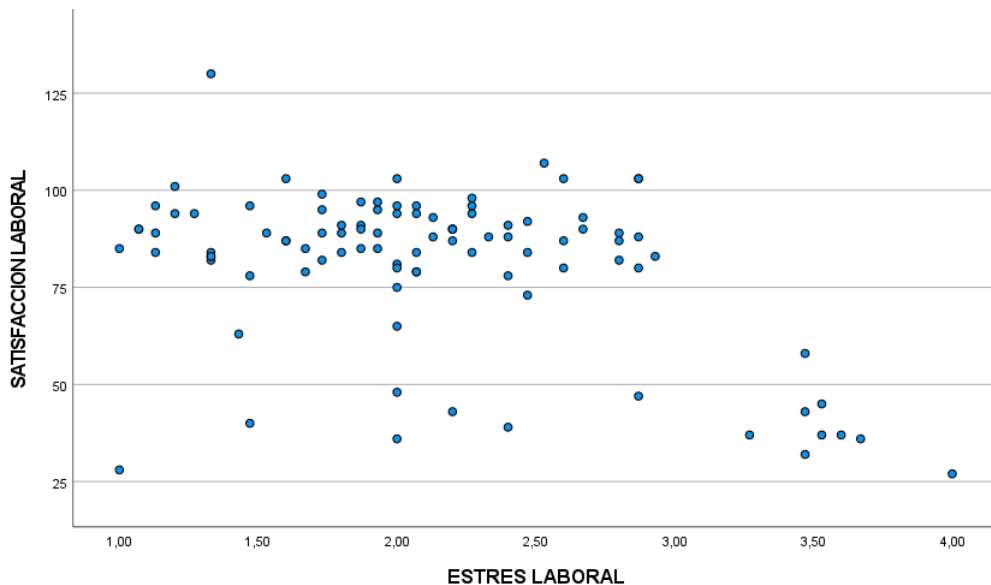
			ESTRES LABORAL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,239
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	97	97
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	-,239	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	97	97

Fuente: elaboración propia en SPSS

En la tabla 8 se prueba la hipótesis general, es decir, que se acepta de que hay una correlación inversa o negativa ($Rho S = -0,239$) lo que significa que hay una relación negativa entre estas variables, por lo que se puede afirmar que a mayor satisfacción laboral menor es el estrés laboral en los profesionales administradores habilitados de la ciudad de Iquitos; asimismo, la fuerza de esta relación de tipo bajo, pues de acuerdo a la teoría de los

coeficiente de correlación cuanto más cerca esté este valor a cero, menos fuerza tiene la correlación. De otro lado, el nivel de significancia (valor alfa) es de 0.018 (menor al umbral de 0.05, que es el margen de error de la investigación) lo que permite concluir que la correlación es significativa estadísticamente, es decir, que la probabilidad de incurrir en el erro tipo I (de rechazar la hipótesis nula, cuando esta es verdadera) es menor al umbral del margen de error. Por lo expuesto, la hipótesis general de la investigación queda probada en todos sus extremos.

Figura 2: Diagrama de dispersión de datos de las variables en estudio



Fuente: elaboración propia en SPSS

En la figura 2 se aprecia que la dispersión de los datos describe una ligera tendencia descendente negativa, lo que es coherente con el valor del Rho S = -0.239, lo que se interpreta como que “a mayor estrés laboral es menor la satisfacción laboral” o que “a mayor satisfacción laboral hay menor estrés laboral”. Sin embargo, de acuerdo a los datos de esta investigación, esta relación tiene una fuerza o intensidad baja.

De hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

El nivel de estrés laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.

Tabla 9: Estadísticos descriptivos del estrés laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media
ESTRES LABORAL	97	1,00	4,00	2,1265
N válido (por lista)	97			

Fuente: elaboración propia en SPSS

De la tabla 9 se infiere que en la población en estudio el estrés laboral se presenta en sus niveles mínimo (1 = nunca) como máximo (4 = siempre), siendo la media 2,13, que calza en la categoría de “estrés medio” (de 1.75 a 2.49)

Tabla 10: Niveles de estrés laboral por categorías

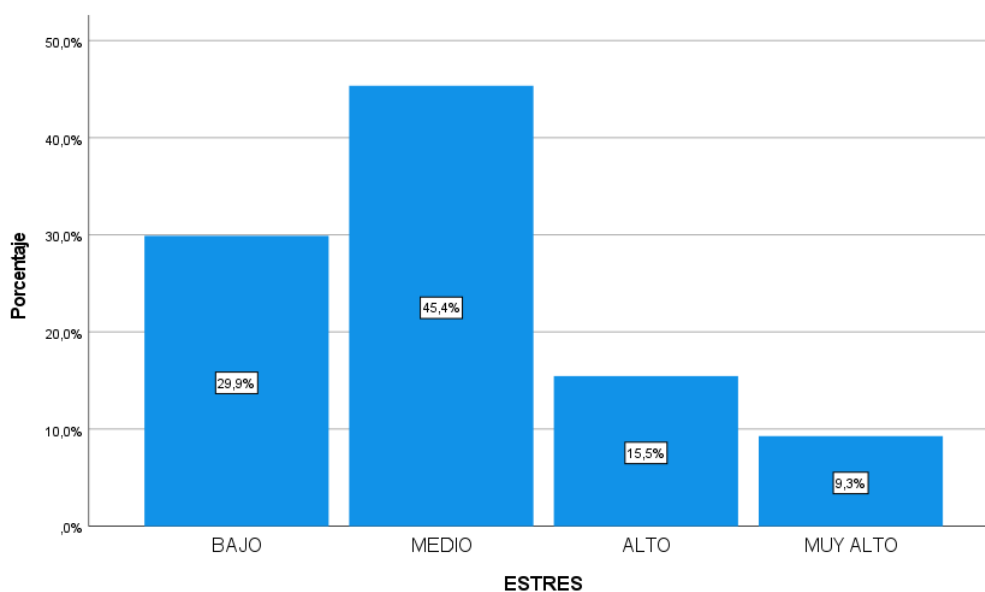
Categorías	cantidad	porcentaje
Muy alto	9	9
Alto	15	16
Medio	44	45
Bajo	29	30
Total	97	100

Fuente: elaboración propia

De la tabla 10 se infiere que la mayoría de los profesionales encuestados (45%) tienen un nivel de estrés laboral de tipo “medio”, con lo que se prueba la hipótesis específica 1. De otro lado, adicionando los del grupo de nivel “bajo”

(30%), se tiene que un 76% (3 de cada 4) no experimentan niveles de estrés alto, lo cual puede interpretarse como un resultado “positivo” y que constituye una buena plataforma “humana” en las empresas para procurar un buen desempeño laboral.

Figura 3: Niveles de estrés laboral por categorías



Fuente: elaboración propia

En la figura 3 se aprecia gráficamente que el mayor porcentaje de encuestados se encuentran en el nivel medio de estrés (45%), lo que corrobora la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2:

El nivel de satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.

Tabla 11: Estadísticos descriptivos de la satisfacción del laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media
SATISFACCION LABORAL	97	27	130	80,91
N válido (por lista)	97			

Fuente: elaboración propia en SPSS

En la tabla 11 se observa que los valores que asume la variable satisfacción laboral en la muestra en estudio oscilan en los extremos de las categorías, así hay el valor mínimo (27) como casi el máximo (130 de un máximo posible de 135). Asimismo, el valor promedio es de 80.91 que cae en la categoría de “media” pero casi en la frontera con la categoría de “alta” (de 81 a 107), lo cual reflejaría un valor en general positivo, ya que revelaría que los profesionales en estudio casi tienen un alto nivel de satisfacción laboral.

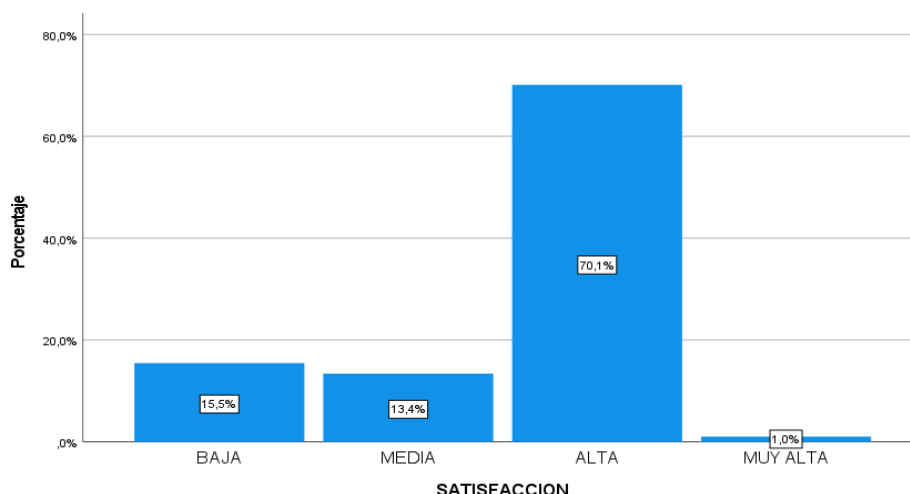
Tabla 12: Niveles de satisfacción laboral por categorías

Categorías	cantidad	porcentaje
Muy alta	1	1
Alta	68	70
Media	13	13
Baja	15	16
Total	97	100

Fuente: elaboración propia

De la tabla 12 se establece que la categoría en la que se insertan la mayoría de encuestados es “alta” con un 70% y en la categoría “media” solo se encuentran el 13%, con lo que NO se prueba la hipótesis específica 2. Esta tabla también revela que 7 de cada 10 profesionales investigados tienen un nivel de satisfacción laboral alto, lo que constituye también un buen indicador de clima laboral y preludio de un buen desempeño laboral.

Figura 4: Niveles de satisfacción laboral por categorías



Fuente: elaboración propia

En la figura 4 se aprecia gráficamente que el mayor porcentaje de encuestados se encuentran en el nivel de satisfacción laboral “alta” (70%), lo que NO corrobora la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3:

La relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Tabla 13: Correlación entre estrés laboral y significancia de la tarea

			ESTRES LABORAL	SIGNIFICANCIA DE LA TAREA
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	SIGNIFICANCIA DE LA TAREA	Coefficiente de correlación	-,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

De la tabla 13 se establece que la relación entre el estrés laboral y la dimensión “significancia de la tarea” de la satisfacción laboral es de tipo inverso o negativo ($Rho S = -0.407$), además que tiene una fuerza de nivel “medio” (cercano a 0.5), lo que permite afirmar que a mayor entendimiento y valoración de la significancia del trabajo que hace el profesional menor es el nivel de estrés percibido. Este resultado es, adicionalmente, significativo, pues el valor de alfa (nivel de significancia) es de 0.000, lo cual es menor al margen de error (0.05), por lo que este resultado es confiable estadísticamente; por lo tanto, la hipótesis específica 3 ha sido probada.

Hipótesis específica 4:

La relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Tabla 14: Correlación entre estrés laboral y condiciones de trabajo

			ESTRES LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,389**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	CONDICIONES DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	-,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

De la tabla 14 se concluye que la relación entre el estrés laboral y la dimensión “condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral es de tipo inverso o negativo ($Rho S = -0.389$), además que tiene una fuerza de nivel “medio” (cercano a

0.5), lo que posibilita establecer que a mejores condiciones de trabajo del profesional en estudio menor es el nivel de estrés percibido. Este resultado es, adicionalmente, significativo, pues el valor de alfa (nivel de significancia) es de 0.000, lo cual es menor al margen de error (0.05), por lo que este resultado es confiable estadísticamente; por lo tanto, la hipótesis específica 4 ha sido probada.

Hipótesis específica 5:

La relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Tabla 15: Correlación entre estrés laboral y reconocimiento personal y social

			ESTRES LABORAL	RECONOCIMIEN TO PERSONAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,018**
		Sig. (bilateral)	.	,861
		N	97	97
	RECONOCIMIEN TO PERSONAL Y SOCIAL	Coeficiente de correlación	-,018**	1,000
		Sig. (bilateral)	,861	.
		N	97	97

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

De la tabla 15 se concluye que la relación entre el estrés laboral y la dimensión “reconocimiento personal y social” de la satisfacción laboral es de tipo inverso o negativo (Rho S = -0.018), además que tiene una fuerza de nivel “muy bajo” (cercano a 0.0), lo que permite establecer que a mayor reconocimiento del trabajo del profesional en estudio menor es el nivel de estrés percibido,

aunque en una intensidad muy baja. Este resultado es NO significativo, pues el valor de alfa (nivel de significancia) es de 0.861, lo cual es mayor al margen de error (0.05), por lo que este resultado es no confiable estadísticamente; por lo tanto, la hipótesis específica 5 NO ha sido probada.

Hipótesis específica 6:

La relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.

Tabla 16: Correlación entre estrés laboral y beneficios económicos

			ESTRES LABORAL	BENEFICIOS ECONOMICOS
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,010**
		Sig. (bilateral)	.	,925
	N		97	97
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Coeficiente de correlación	-,010**	1,000
		Sig. (bilateral)	,925	.
	N		97	97

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

Fuente: elaboración propia en SPSS

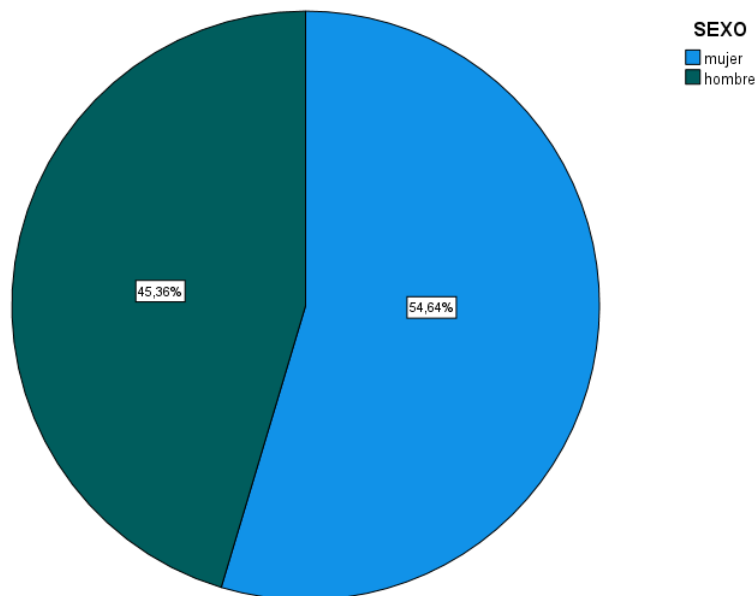
De la tabla 16 se concluye que la relación entre el estrés laboral y la dimensión “beneficios económicos” de la satisfacción laboral es de tipo indirecto y negativo (Rho S = -0.010), además que tiene una fuerza de nivel “muy bajo” (cercano a 0.0), lo que permite establecer que a mayor percepción de que el trabajo brinda beneficios económicos el nivel de estrés percibido disminuye, aunque en una intensidad muy baja. Este resultado es NO significativo, pues el valor de alfa (nivel de significancia) es de 0.925, lo cual es mayor al margen

de error (0.05), por lo que este resultado es no confiable estadísticamente; por lo tanto, la hipótesis específica 6 NO ha sido probada.

A modo de resumen, se puede decir que las dimensiones de significancia de la tarea y condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral tiene una relación inversa de nivel medio con el estrés laboral; en tanto que las dimensiones de reconocimiento y beneficios económicos prácticamente no tienen relación significativa con dicha variable; es decir, que si se plantea moderar el nivel de estrés en una organización, la administración se debería enfocar en mejorar las condiciones de trabajo y concientizar a los trabajadores profesionales en lo importante y significativo que es el trabajo (puesto) desempeñado.

Estadística descriptiva complementaria

Figura 5: Porcentaje de participantes en la muestra, por sexo



Fuente: elaboración propia

En la figura 5 se observa que la participación de profesionales mujeres es ligeramente mayoritaria (55%).

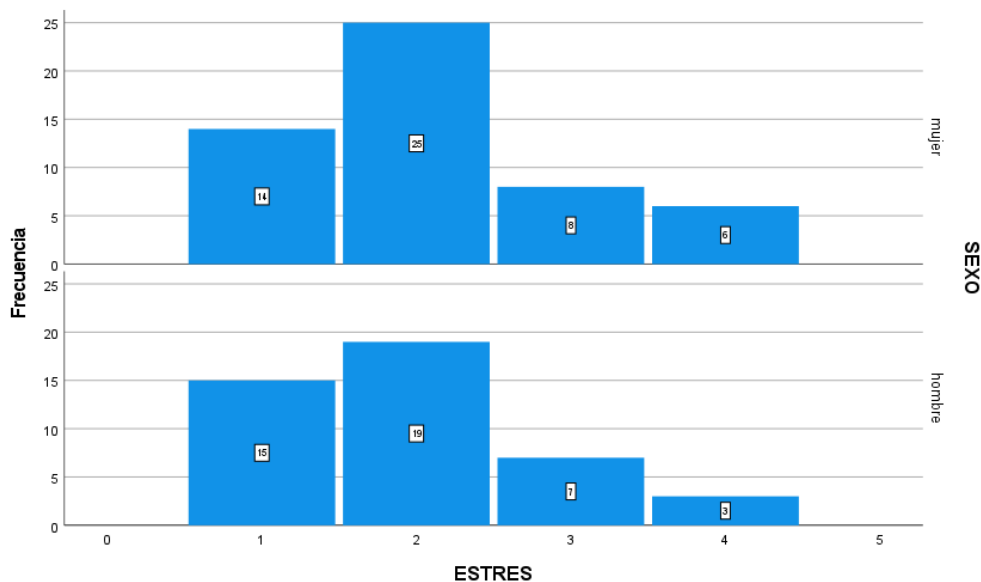
En las siguientes figuras se realiza un análisis de los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral, por dos variables intervinientes adicionales, para cuya interpretación se ha asignado valores numéricos generales a las categorías de dichas variables, en el siguiente sentido:

Tabla 17: Valores numéricos generales de las categorías de las variables en estudio

Categorías	estrés laboral	satisfacción laboral
Muy alto	4	4
Alto	3	3
Medio	2	2
Bajo	1	1

Fuente: elaboración propia

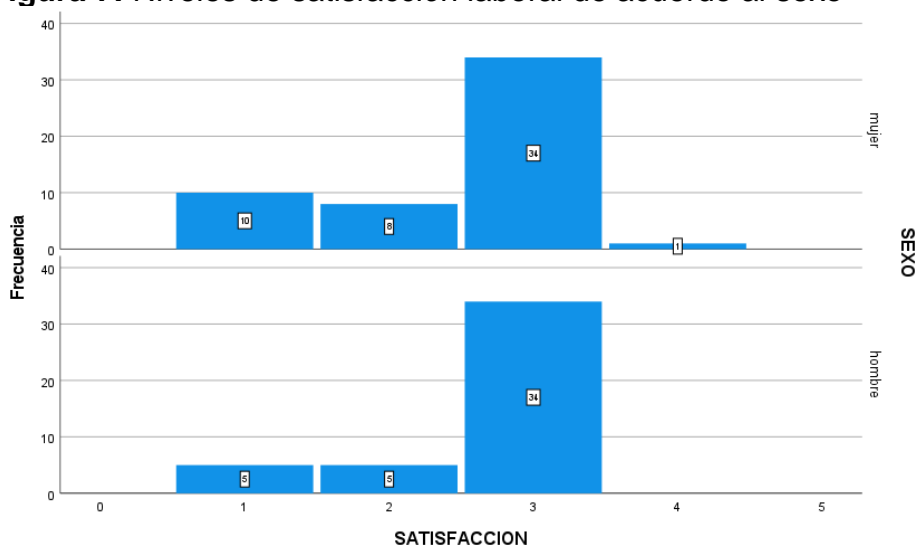
Figura 6: Niveles de estrés laboral de acuerdo al sexo



Fuente: elaboración propia

En la figura 6 se aprecia que, en general, no hay mayores diferencias en los niveles de estrés laboral por la variable sexo, en ambos casos el nivel mayoritario es el 2 (medio); sin embargo, en el caso del nivel 4 (muy alto) los hombres revelan la mitad de casos que el de las mujeres (3 contra 6), lo que se puede interpretar que los hombres manejan mejor los niveles altos de estrés laboral.

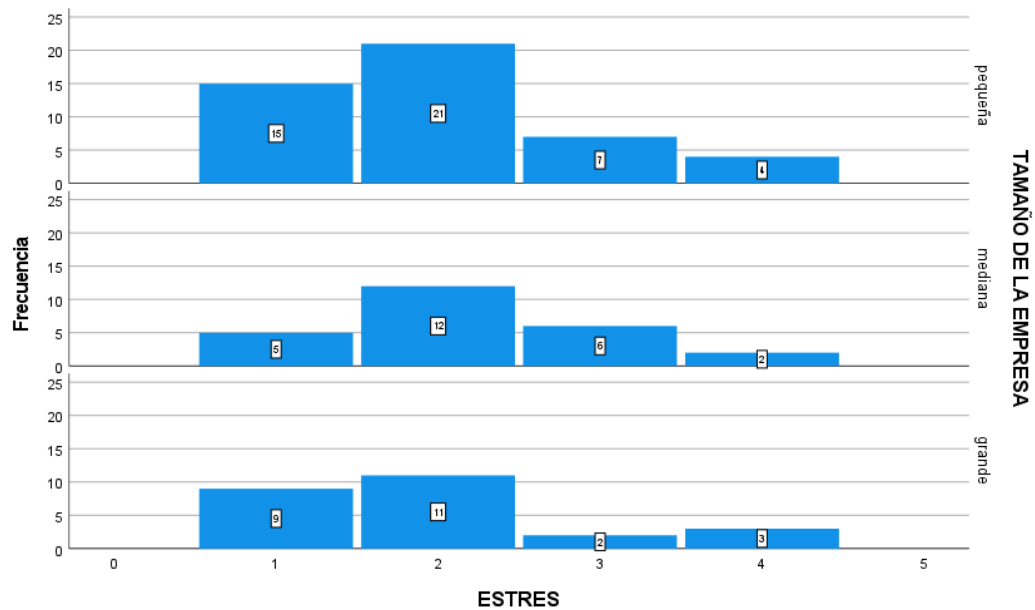
Figura 7: Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al sexo



Fuente: elaboración propia

En la figura 7 se aprecia que los niveles de satisfacción laboral en ambos sexos, en general, es similar, en el que la gran mayoría está en el nivel 3 (alto); sin embargo, se puede resaltar que, en el nivel bajo, los hombres tienen la mitad de casos que las mujeres, de lo que se puede colegir que las mujeres son más propensas a percibir baja satisfacción laboral.

Figura 8: Niveles de estrés laboral de acuerdo al tamaño de la empresa

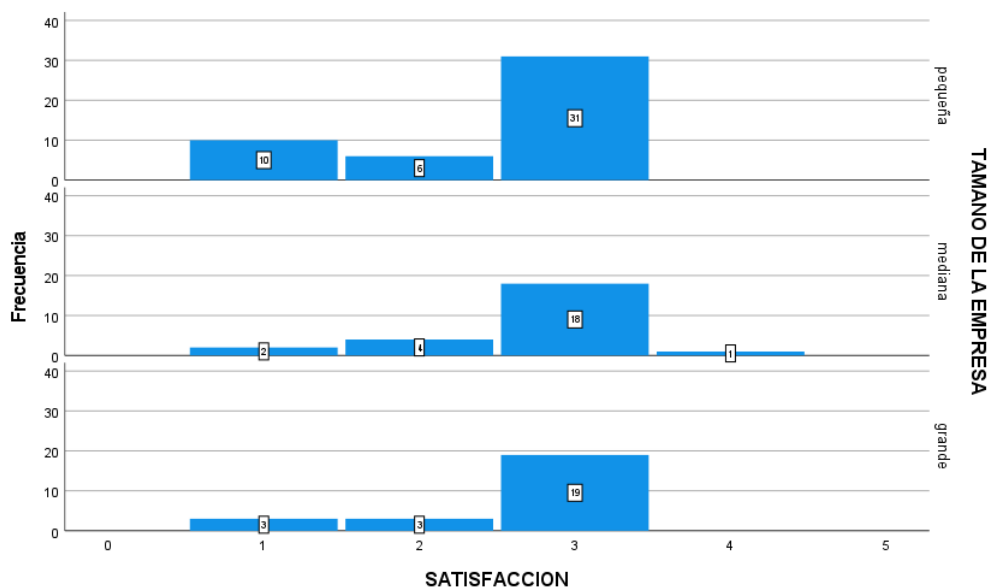


Fuente: elaboración propia

En la figura 8 se observa que el nivel de estrés laboral en las empresas en las que laboran los profesionales en estudio es, en general, parecido en todos, el nivel predominante es el 2 (medio); sin embargo, el nivel de bajo es más predominante en la pequeña empresa; también resalta que en la gran empresa los niveles mejores, es decir 3 (alto) y 4 (muy alto), son los menos frecuentes.

De manera general, se puede afirmar que el tamaño de la empresa no tiene relevancia significativa en el nivel de estrés laboral de sus trabajadores.

Figura 9: Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al tamaño de la empresa



Fuente: elaboración propia

En la figura 9 se aprecia que considerando el tamaño de la empresa en todos los casos el nivel de satisfacción laboral tiene una percepción de 3 (alta), lo cual es un resultado muy positivo. Sin embargo, también es relevante mencionar que en el caso de la pequeña empresa el nivel 1 (bajo) es considerable (10 casos de 47: casi su 20%), mientras que en los otros tamaños solo es del 10% en promedio. Este resultado nos lleva a colegir que la probabilidad de encontrar trabajadores profesionales con bajo nivel de satisfacción laboral en las empresas de tamaño medio y grande, es mínima; y que, en la pequeña empresa, esta probabilidad es más bien alta.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados de la presente tesis coinciden con los resultados de las investigaciones que constituyeron “antecedentes” a la misma. Lo que significa, *grosso modo*, que refuerza la teoría sobre el estrés en el entorno de trabajo y su relación con la satisfacción laboral. Esta plantea que entre estos dos constructos de la gestión humana en las organizaciones se da una asociatividad de tipo negativa, esto es, que en tanto se incrementa una, la otra disminuye.

Así, por ejemplo, en el trabajo de Hidalgo (2023), que se realizó en una empresa de seguridad de Lima, que comprendió una muestra de 150 agentes encontró que entre el estrés laboral y la satisfacción laboral existe una relación inversa con un coeficiente de correlación de 0.799 con una significancia de 0.001; resultados similares a los hallados en la presente tesis, salvo en la intensidad de la relación, la cual en la presente pesquisa alcanza un valor de -0.239, que representa una intensidad baja.

De otro lado, también es coincidente con la investigación realizada por Lozada (2022), quien efectuó su pesquisa en una empresa privada de Lima, teniendo como principal hallazgo que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con un coeficiente $Rho = -0.260$ y un P valor = 0.001; estos resultados son más similares a los de la presente tesis, que revelan que la asociación que existe entre ambas variables es de intensidad baja.

Con respecto a la investigación de Manihuari (2022), quien realizó una pesquisa sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la red de salud de Ilo, ésta concluyó que existe una relación de tipo inversa entre dichas variables con un coeficiente de correlación de -0.861 ; este hallazgo, tiene relevancia para la presente tesis, pues, revela la incidencia del estrés laboral en el rendimiento laboral, el que a su vez está relacionado a la satisfacción laboral, oficiando de variable moderadora; de tal forma que, si hay un nivel de estrés moderado, este provoca un desempeño adecuado, lo que a su vez es influyente en la satisfacción laboral, sobre todo con su dimensión de significación de la tarea, pues, cuando percibimos que realizamos un buen e importante trabajo, esto se asocia a la sensación de satisfacción laboral.

Debe tenerse presente, de acuerdo al marco teórico sobre el estrés laboral (Robbins y Judge, 2018), que el buen desempeño y la satisfacción en el trabajo no está asociado a la ausencia o niveles mínimos de estrés en el trabajo, sino más bien, a niveles medios o moderados, lo cual es coincidente con los niveles de estrés laboral hallados en el presente trabajo, así como en las otras investigaciones que sirven de antecedentes.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, existe una relación inversa de nivel bajo, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.239, el cual es significativo estadísticamente (p valor = 0.001).

El estrés laboral que perciben los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio (45%).

La satisfacción laboral que perciben los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel alto (70%).

La relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión significancia de la tarea, de la satisfacción laboral es inversa y significativa, con $Rho S = -0.407$ y un p -valor = 0.000.

La relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo, de la satisfacción laboral, es inversa y significativa, con $Rho S = -0.389$ y un p -valor = 0.000.

La relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social, de la satisfacción laboral, es inversa pero NO significativa, con $Rho S = -0.018$ y un p -valor = 0.861.

La relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos, de la satisfacción laboral, es inversa pero NO significativa, con $Rho S = -0.010$ y un $p\text{-valor} = 0.925$.

La percepción de estrés laboral no muestra diferencias significativas en razón al sexo de los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.

La percepción de satisfacción laboral no muestra diferencias significativas en razón al tamaño de las empresas en las que trabajan los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

A los directivos de las empresas en las que trabajan los licenciados en administración habilitados de la ciudad de Iquitos 2023:

Promover un ambiente laboral que mantenga en niveles medios el estrés laboral de sus profesionales, por ser éste, una condición para un buen desempeño laboral. Esto se puede hacer poniendo metas laborales, ambiciosas pero razonables; o realizando una supervisión concurrente participativa y brindando retroalimentación oportuna y efectiva, para hacer los ajustes convenientes al trabajo realizado y mantener informado al trabajador sobre su performance laboral.

Fortalecer la satisfacción laboral de sus trabajadores profesionales, ya que, según los resultados de este estudio, éste observa un buen nivel (alta satisfacción laboral). Esto podría hacerse a través de brindar “recompensas” tanto pecuniarias como psicológicas, además de justas y oportunas; a través de, por ejemplo, bonificaciones económicas por logros de metas, o, reconocimientos (diplomas) por buenos desempeños; así como, diseñando y aplicando un plan de capacitación que sirva de plataforma para su progreso profesional.

Internalizar la teoría de gestión humana organizacional, que establece la relación directa y significativa entre motivación, desempeño, recompensas y satisfacción, laboral; de tal forma que ello luego se exprese en políticas y

prácticas empresariales que promuevan el buen desarrollo de estas variables en la empresa.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Córdova, A. (2019). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio gestiones viales del norte – Piura 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad señor de Sipán – Pimentel – Perú. Tomado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5933/C%C3%B3rdova%20Elera%20Aleidy%20Migdali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª edición). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (5ª edición). México: McGraw Hill.
- Gil´Adí, D. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Venezuela: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hidalgo, B. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en una empresa de seguridad de Lima*. Tesis para obtener el título de licenciado en psicología. Universidad Autónoma del Perú. Tomado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191>
- Lozada, A. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima* (para optar el título profesional de licenciada en psicología). Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10639>
- Manihuari, H. (2022). *Estrés y desempeño laboral alcanzado por los trabajadores administrativos de la red de salud Ilo post confinamiento a causa del coronavirus 2021* (para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, filial Iquitos. Obtenido en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8746>

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento en el trabajo* (13ª edición). México: McGraw Hill.
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Tomado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Robbins y Judge (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª edición). México: Pearson.
- Barroso, Rodríguez y Sifuentes (2017). *Presentismo en una organización de transporte y logística: el impacto del apoyo social*. Trabajo de investigación para obtener el grado de magister en desarrollo organizacional. Universidad del pacifico – Lima. Tomado de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1945/Luz_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1
- Saborio, L. e Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Tomado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica* (6ª edición). Lima: HSC editor.
- Vargas De Vilca, R. D. (2022). *Estrés y compromiso laboral en el contexto de la pandemia en la Dirección de Administración General de Salud Loreto 2022* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8384>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Titulo	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Estrés laboral y satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué niveles de estrés laboral tienen los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>¿Qué niveles de satisfacción laboral tienen los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la dimensión</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el tipo de relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de estrés laboral tienen los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p> <p>Determinar los niveles de satisfacción laboral tienen los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p> <p>Precisar el tipo de relación que hay entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, hay una relación inversa y significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de estrés laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es mayoritariamente de nivel medio.</p> <p>La relación entre el estrés laboral y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.</p>	<p>Tipo de estudio: Básica</p> <p>Nivel del estudio Descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental de corte transversal</p> <p>Enfoque del estudio: Cuantitativo</p>	<p>Población: Todos los licenciados en administración habilitados por el colegio de licenciados de administración de Loreto (CORLAD), que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos, que suman un total de 128 profesionales.</p> <p>Marco muestral: Base de datos de licenciados en administración del CORLAD.</p> <p>Muestreo: Probabilístico: MAS (muestreo aleatorio simple)</p> <p>Muestra (para poblaciones finitas):</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$ <p>N = 128 Z = 1.96 E = 5% P y q = 0.5</p> <p style="text-align: center;">n = 97</p> <p>Procesamiento de datos: A través de Excel, se mostrarán los resultados a nivel descriptivo (tablas y figuras) y para la</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas tipo Likert</p>

<p>condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023?</p>	<p>Identificar el tipo de relación que hay entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p> <p>Determinar el tipo de relación que hay entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p> <p>Reconocer el tipo de relación que hay entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023.</p>	<p>La relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.</p> <p>La relación entre el estrés laboral y la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.</p> <p>La relación entre el estrés laboral y la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos 2023, es inversa y significativa.</p>	<p>prueba de hipótesis se usará el SPSS V27.</p>
---	---	--	--

2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre estrés laboral

Datos generales: marca una “x” en los recuadros siguientes, según sea tu caso.

Sexo: hombre mujer

Tamaño de la empresa en la que labora:

Pequeña (menos de 10 trabajadores)

Mediana (entre 10 y 50 trabajadores)

Grande (más de 50 trabajadores):

Instrucciones:

Teniendo en cuenta tu contexto de trabajo, por cada pregunta, pon el valor (1, 2, 3 o 4) que representa tu respuesta en la columna de la derecha. Se requiere total honestidad. No hay respuesta correcta o equivocada. Los valores son los siguientes:

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

Nº	Preguntas	Respuesta
1	¿Con qué frecuencia percibes que tienes muy poca autoridad para asumir tus responsabilidades?	
2	¿Con que frecuencia percibes que tienes poca claridad sobre cuáles son las responsabilidades y el alcance de tu trabajo?	
3	¿Con que frecuencia no sabes las oportunidades de progreso o promoción que existen para ti?	
4	¿Con que frecuencia percibes que tu carga de trabajo es muy pesada, que no podrás terminar en un día regular de trabajo?	
5	¿Con que frecuencia percibes que no podrás atender las exigencias, a veces, conflictivas, de varios colegas a tu alrededor?	
6	¿Con que frecuencia percibes que no estás calificado para manejar adecuadamente tú trabajo?	
7	¿Con que frecuencia sabes lo que piensan los individuos a los cuales les provees un servicio en tu trabajo?	
8	¿Con que frecuencia te encuentras en posición de no tener la información necesaria para cumplir con tu trabajo eficientemente?	
9	¿Con que frecuencia estas preocupado sobre decisiones que afectan la vida de individuos que conoces?	

10	¿Con que frecuencia percibes que no eres aceptado y apreciado?	
11	¿Con que frecuencia percibes que no eres capaz de influenciar las decisiones que toma tu supervisor y que afecta a ti?	
12	¿Con que frecuencia no sabes lo que la gente con la cual trabajas espera de ti?	
13	¿Con que frecuencia piensas que la cantidad de trabajo que tienes que hacer interfiere con la calidad de los resultados?	
14	¿Con que frecuencia percibes que tienes que hacer cosas en el trabajo que está en contra de tu mejor juicio?	
15	¿Con que frecuencia percibes que tu trabajo interfiere con tu vida personal-familiar?	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TD	D	I	A	TA
TOTALMENTE EN DESCUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

	Condición	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

3. Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estrés laboral y satisfacción laboral en los licenciados en administración habilitados que trabajan en empresas de la ciudad de Iquitos, 2023.

INVESTIGADORES: Bach. Thalia Thais Gonzales Nashnate y Bach. Katia Giselle Sanchez Flores

Declaro que he sido informado sobre el tema y alcance del estudio citado y acepto participar en él. He comprendido las características y el objetivo del estudio y los posibles beneficios y riesgos del mismo. Se me ha dado tiempo y oportunidad para realizar las preguntas.

Sé que se mantendrá la confidencialidad de mis datos. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo y sin que de ello se derive ningún tipo de repercusión.

Firma del participante:

Apellidos y nombres:

N° DNI:

Fecha:

Hacemos constar que han sido aclaradas las características y los objetivos del estudio y sus riesgos y beneficios a la persona que firma arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento.

Firma del investigador:

Apellidos y nombres:

Fecha:

4. Estadística complementaria

Encuestado	sexo	tamaño	Variable 1: estrés laboral															promedio	categoría
			4	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2.60	ALTO EL
2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.07	BAJO EL
3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3.60	MUY ALTO EL
4	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1.73	BAJO EL
5	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	1	2	1	2.40	REGULAR EL
6	2	1	4	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2.93	ALTO EL
7	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1.93	REGULAR EL
8	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.07	REGULAR EL
9	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1.47	BAJO EL
10	2	3	2	2	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2.47	REGULAR EL
11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	1.87	REGULAR EL
12	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3.27	MUY ALTO EL
13	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3.47	MUY ALTO EL
14	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1.87	REGULAR EL
15	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3.67	MUY ALTO EL
16	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1.87	REGULAR EL
17	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
18	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3.47	MUY ALTO EL
19	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2.27	REGULAR EL
20	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2.20	REGULAR EL
21	2	3	2	1	1	4	3	4	1	2	4	1	3	4	4	4	1	2.60	ALTO EL
22	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.33	BAJO EL
23	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2.80	ALTO EL
24	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2.07	REGULAR EL
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1.13	BAJO EL
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
27	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.13	BAJO EL
28	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.87	ALTO EL
29	1	3	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1.60	BAJO EL

64	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2.20	REGULAR EL
65	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
66	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1.80	REGULAR EL
67	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1.33	BAJO EL
68	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	1	4	4	2	2	2.47	REGULAR EL
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	BAJO EL
70	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1.20	BAJO EL
71	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	4	1.67	BAJO EL
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
73	2	3	1	1	1	2	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1.47	BAJO EL
74	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1.47	BAJO EL
75	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1.60	BAJO EL
76	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1.80	REGULAR EL
77	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2.13	REGULAR EL
78	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2.27	REGULAR EL
79	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
80	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	1	2	3	1.87	REGULAR EL
81	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	1	3	3	4	4	2.53	ALTO EL
82	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.93	REGULAR EL
83	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1.73	BAJO EL
84	1	3	3	2	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3.47	MUY ALTO EL
85	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	4	2.40	REGULAR EL
86	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	REGULAR EL
87	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2.07	REGULAR EL
88	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1.33	BAJO EL
89	1	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	1	4	2.47	REGULAR EL
90	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2.40	REGULAR EL
91	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1.80	REGULAR EL
92	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2.33	REGULAR EL
93	2	2	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2.67	ALTO EL
94	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1.33	BAJO EL
95	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.87	ALTO EL
96	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.07	BAJO EL
97	1	3	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1.60	BAJO EL

Variable 2: satisfacción laboral																																
Dimensión 1: significancia									Dimensión 2: condiciones									Dimensión 3: reconocimiento						Dimensión 4: beneficios						suma	categoría	
3	4	7	13	18	21	22	25	26	suma	1	8	12	14	15	17	20	23	suma	6	11	19	24	27	suma	2	5	9	10	16	suma		total
4	4	4	2	4	3	4	4	4	33	4	4	4	5	4	3	3	3	30	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	3	21	103	ALTA SL
3	4	2	3	4	3	4	4	4	31	5	4	3	4	4	2	4	4	30	2	2	3	3	4	14	4	3	3	2	3	15	90	ALTA SL
2	1	2	2	1	1	2	1	2	14	1	1	2	1	1	2	1	1	10	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	37	BAJA SL
4	5	5	3	4	4	4	4	4	37	4	4	2	5	3	3	4	5	30	3	2	4	3	2	14	4	4	4	3	3	18	99	ALTA SL
2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	2	2	2	2	2	1	13	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	8	39	BAJA SL
4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	5	3	3	3	3	2	3	3	25	2	2	3	2	2	11	4	4	4	4	2	18	83	ALTA SL
4	5	4	2	4	4	4	4	4	35	5	5	3	4	4	4	5	4	34	2	2	2	3	4	13	4	2	3	2	2	13	95	ALTA SL
2	4	4	3	4	2	4	4	3	30	4	3	2	3	3	2	4	3	24	2	3	3	4	3	15	2	2	2	2	2	10	79	MEDIA SL
1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	4	1	2	1	1	2	1	1	13	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	1	8	40	BAJA SL
1	4	4	4	4	2	1	1	1	22	4	1	4	4	1	1	4	1	20	1	4	1	4	1	11	4	4	4	4	4	20	73	MEDIA SL
4	4	5	2	4	3	4	4	4	34	4	4	2	4	4	2	4	4	28	1	2	3	3	4	13	3	3	4	2	4	16	91	ALTA SL
1	1	1	2	2	2	1	1	2	13	1	2	1	1	1	1	2	1	10	2	1	1	1	1	6	1	2	1	2	2	8	37	BAJA SL
3	4	4	2	2	1	1	2	2	21	1	3	2	1	1	2	2	1	13	3	4	1	1	2	11	2	4	3	3	1	13	58	MEDIA SL
2	4	4	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	31	2	5	4	3	4	18	2	3	3	4	3	15	97	ALTA SL
2	2	1	1	2	1	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	2	1	10	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	2	7	36	BAJA SL
5	5	5	2	4	3	4	3	4	35	5	5	1	5	5	2	4	4	31	2	1	1	2	5	11	2	1	5	1	4	13	90	ALTA SL
2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	1	3	3	3	3	3	3	22	1	3	3	3	3	13	4	1	3	3	3	14	75	MEDIA SL
1	1	1	2	1	1	1	1	2	11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	32	BAJA SL
2	4	3	3	3	3	2	3	4	27	3	2	4	3	2	4	3	3	24	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	84	ALTA SL
5	5	4	1	3	5	4	4	4	35	5	4	2	4	3	1	3	3	25	3	2	1	4	3	13	4	4	3	2	4	17	90	ALTA SL
2	2	4	4	4	4	4	4	4	32	5	2	2	2	2	2	4	4	23	4	4	2	4	2	16	4	4	2	4	2	16	87	ALTA SL
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	2	5	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	130	MUY ALTA SL
3	4	4	3	4	2	2	3	3	28	4	2	3	4	2	3	3	2	23	4	4	2	4	2	16	4	4	2	3	2	15	82	ALTA SL
4	5	5	3	5	4	4	4	4	38	1	4	1	4	4	1	4	1	20	1	1	1	2	4	9	2	1	4	1	4	12	79	MEDIA SL
4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	4	4	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	3	4	13	3	3	3	2	3	14	89	ALTA SL

5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	35	5	5	4	4	3	1	4	4	30	1	2	1	4	3	11	5	5	3	2	3	18	94	ALTA SL
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	33	4	4	2	4	4	2	4	3	27	1	2	2	2	4	11	2	2	4	1	4	13	84	ALTA SL
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	103	ALTA SL
2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	38	5	5	1	3	4	1	5	5	29	1	1	1	3	5	11	1	2	2	2	2	9	87	ALTA SL
3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	34	4	5	1	4	3	1	5	4	27	1	3	2	4	5	15	1	4	2	1	1	9	85	ALTA SL
3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	30	4	4	2	4	4	2	4	4	28	1	2	2	3	4	12	3	3	3	3	3	15	85	ALTA SL
3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	34	5	4	5	1	1	5	3	3	27	1	5	3	5	1	15	5	5	3	4	4	21	97	ALTA SL
4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	38	4	5	2	4	4	2	5	5	31	2	2	2	2	5	13	2	1	4	2	4	13	95	ALTA SL
4	5	5	2	4	2	3	3	3	3	31	2	2	2	4	4	1	3	2	20	4	3	1	5	3	16	5	4	4	4	4	21	88	ALTA SL
5	5	1	2	4	4	5	4	5	5	35	5	5	2	5	4	2	4	3	30	2	2	2	5	4	15	2	2	4	2	4	14	94	ALTA SL
4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	34	3	4	2	3	3	2	3	2	22	1	2	2	4	2	11	5	4	2	4	2	17	84	ALTA SL
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	41	5	4	1	5	4	2	5	4	30	1	3	2	1	5	12	3	1	4	1	4	13	96	ALTA SL
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	2	3	1	3	3	2	3	3	20	1	1	2	2	3	9	2	2	3	1	2	10	65	MEDIA SL
4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	4	4	4	4	30	2	4	2	4	4	16	4	4	4	2	2	16	94	ALTA SL
2	5	5	2	4	1	4	3	3	3	29	1	2	4	5	1	4	2	1	20	2	2	2	5	3	14	5	5	1	5	1	17	80	MEDIA SL
4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	34	5	2	4	4	2	2	2	3	24	4	4	2	4	3	17	4	4	2	3	2	15	90	ALTA SL
4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	40	5	5	4	1	4	1	5	5	30	2	1	2	2	4	11	2	2	4	1	4	13	94	ALTA SL
2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	4	2	2	4	26	2	4	2	4	4	16	2	3	4	2	4	15	89	ALTA SL
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	1	2	2	2	2	2	15	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	2	8	48	BAJA SL
2	5	5	4	2	1	2	4	4	4	29	4	4	1	5	4	1	3	5	27	1	1	1	5	2	10	3	3	3	4	1	14	80	MEDIA SL
4	5	4	1	4	3	4	4	4	4	33	4	4	1	4	3	1	4	4	25	1	1	1	1	4	8	4	3	4	1	4	16	82	ALTA SL
2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	17	1	2	2	1	1	1	1	1	10	4	1	1	1	1	8	1	4	2	1	2	10	45	BAJA SL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	27	BAJA SL
2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	13	1	2	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	37	BAJA SL
3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	15	2	1	1	3	3	2	1	1	14	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	4	11	47	BAJA SL
3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	31	4	3	2	4	4	2	4	4	27	1	4	4	4	4	17	2	2	3	3	4	14	89	ALTA SL
2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	33	4	5	2	3	4	2	2	4	26	2	2	2	4	4	14	5	4	2	2	3	16	89	ALTA SL
4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	34	5	4	2	4	3	2	4	3	27	2	2	2	4	4	14	2	3	4	2	4	15	90	ALTA SL
4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	35	4	4	2	4	3	2	4	4	27	2	2	2	2	4	12	4	4	2	2	2	14	88	ALTA SL
4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	3	3	4	4	29	2	4	2	5	4	17	3	3	4	3	4	17	96	ALTA SL
1	5	5	2	4	2	5	5	5	5	34	5	3	3	1	1	3	5	3	24	2	2	1	4	5	14	2	2	4	3	2	13	85	ALTA SL

5	5	5	1	4	5	5	5	5	40	5	3	2	4	4	2	4	4	28	3	3	2	3	3	14	2	2	4	2	4	14	96	ALTA SL
2	1	1	2	2	2	2	1	2	15	1	2	1	2	2	1	2	2	13	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	2	7	43	BAJA SL
2	4	4	1	2	2	2	4	4	25	4	4	1	1	1	1	2	2	16	2	1	2	2	4	11	4	4	1	1	1	11	63	MEDIA SL
4	4	2	4	3	3	3	3	3	29	3	3	4	3	3	3	2	4	25	3	3	4	3	3	16	5	3	3	4	2	17	87	ALTA SL
3	4	3	4	2	2	3	3	3	27	4	3	4	4	4	2	3	3	27	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	90	ALTA SL
2	4	3	2	4	4	3	5	3	30	4	4	1	3	2	5	3	2	24	5	3	1	4	1	14	5	4	2	5	4	20	88	ALTA SL
1	2	1	2	1	2	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	1	2	1	1	7	2	2	1	2	2	9	36	BAJA SL
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	3	4	3	2	3	4	26	3	4	2	4	3	16	4	5	3	3	3	18	87	ALTA SL
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	81	ALTA SL
3	4	4	1	4	4	4	5	5	34	4	4	2	2	4	2	4	4	26	2	2	2	3	4	13	3	3	3	3	4	16	89	ALTA SL
4	5	5	3	3	3	3	3	3	32	5	3	3	2	3	2	2	2	22	4	3	2	2	2	13	5	3	3	3	2	16	83	ALTA SL
4	4	4	2	4	3	4	3	3	31	5	4	2	4	2	1	3	4	25	2	4	2	3	2	13	4	4	3	1	3	15	84	ALTA SL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	28	BAJA SL
5	5	5	1	5	5	5	5	5	41	5	5	1	5	5	1	5	5	32	1	5	1	1	5	13	3	3	3	1	5	15	101	ALTA SL
5	5	5	1	5	5	5	5	5	41	1	1	5	1	1	1	5	1	16	1	1	1	5	1	9	1	5	1	5	1	13	79	MEDIA SL
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	80	MEDIA SL
5	5	5	1	5	5	5	5	5	41	5	5	1	1	5	1	5	5	28	1	1	1	3	5	11	2	2	5	2	5	16	96	ALTA SL
4	1	2	2	3	3	4	4	4	27	5	4	2	2	4	2	3	4	26	2	2	2	2	4	12	4	3	2	2	2	13	78	MEDIA SL
1	5	5	2	5	5	5	5	5	38	5	4	3	5	4	3	1	1	26	5	3	1	5	4	18	5	5	4	3	4	21	103	ALTA SL
4	5	5	1	3	5	5	4	4	36	5	5	1	4	4	2	2	4	27	1	1	1	2	4	9	2	1	4	2	3	12	84	ALTA SL
4	4	4	2	5	4	4	4	4	35	5	5	2	5	5	2	5	4	33	1	2	1	2	4	10	3	3	4	1	4	15	93	ALTA SL
4	5	5	3	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	3	4	4	30	1	4	2	3	4	14	4	3	4	3	3	17	98	ALTA SL
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	4	4	3	4	28	2	4	4	4	4	18	3	2	4	3	4	16	96	ALTA SL
2	5	5	1	5	4	3	5	4	34	5	3	5	2	2	1	3	2	23	4	2	1	3	3	13	4	4	1	5	1	15	85	ALTA SL
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	2	4	5	3	17	5	5	1	2	5	18	107	ALTA SL
4	4	5	1	4	4	4	4	4	34	5	4	2	4	3	2	4	4	28	2	3	3	2	4	14	2	2	4	1	4	13	89	ALTA SL
4	4	5	1	4	3	3	3	3	30	4	5	1	4	4	2	3	3	26	1	1	1	3	3	9	5	2	4	2	4	17	82	ALTA SL
1	1	1	2	2	2	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	43	BAJA SL
3	5	5	1	5	5	5	4	4	37	3	3	1	4	4	1	3	4	23	4	1	1	5	1	12	4	4	4	4	3	19	91	ALTA SL
4	1	5	1	5	4	5	5	5	35	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	1	4	1	14	4	4	4	4	4	20	103	ALTA SL
4	5	4	2	4	4	4	4	4	35	4	4	2	4	4	2	4	4	28	2	2	2	4	4	14	5	2	4	2	4	17	94	ALTA SL

1	4	4	3	4	4	3	4	3	30	5	5	2	4	4	1	5	4	30	1	3	1	2	4	11	4	2	4	1	2	13	84	ALTA SL
2	4	4	3	3	4	4	4	4	32	4	2	4	5	3	3	4	5	30	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	4	17	92	ALTA SL
4	4	4	2	4	2	4	2	5	31	4	2	3	4	2	4	3	2	24	2	1	1	2	4	10	3	3	3	1	3	13	78	MEDIA SL
2	5	4	2	4	4	4	3	3	31	5	3	4	4	3	4	3	4	30	4	3	3	3	2	15	3	2	4	3	3	15	91	ALTA SL
4	4	4	2	3	3	4	4	4	32	4	3	2	4	3	4	3	3	26	4	4	2	3	4	17	3	3	3	2	2	13	88	ALTA SL
2	5	3	5	5	1	1	5	5	32	4	3	5	5	1	5	1	1	25	5	5	5	1	3	19	5	5	1	5	1	17	93	ALTA SL
4	5	5	3	3	3	3	3	3	32	5	3	3	2	3	2	2	2	22	4	3	2	2	2	13	5	3	3	3	2	16	83	ALTA SL
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	103	ALTA SL
3	4	2	3	4	3	4	4	4	31	5	4	3	4	4	2	4	4	30	2	2	3	3	4	14	4	3	3	2	3	15	90	ALTA SL
2	5	5	1	5	5	5	5	5	38	5	5	1	3	4	1	5	5	29	1	1	1	3	5	11	1	2	2	2	2	9	87	ALTA SL