



**UNAP**



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

**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ELECTRO ORIENTE  
SEDE IQUITOS, 2023”**

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

**PRESENTADO POR:**

**TATIANA ELIZABETH FLORES AMARINGO  
PAULA ARIANA RUIZ MOZOMBITE**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°156-CCGyT-FACEN-UNAP-2023**

En la ciudad de Iquitos, a los 24 días del mes de octubre del año 2023, 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 SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ELECTRO ORIENTE SEDE IQUITOS, 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°1922-2023-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas TATIANA ELIZABETH FLORES AMARINGO y PAULA ARIANA RUIZ MOZOMBITE, 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. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag. (Miembro)  
Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, 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 (15)**.

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

Siendo las 12.30 PM. del 24 de octubre del 2023, se dio por concluido el acto académico.

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

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag.  
Miembro

Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.  
Miembro

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ÁLVARADO ARBILDO, Dr.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia 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](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO y ASESOR**



Lic. Adm. WINSTON JOSÉ BENIGNO VILLACORTA, Mag.  
Presidente  
CLAD-09265



Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mag.  
Miembro  
CLAD-07161



Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.  
Miembro  
CLAD - 17216



Lic. Adm. GILBERT ROLANDO ALVARADO ARBILDO, Dr.  
Asesor  
CLAD N°01929

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>FACEN_TESIS_FLORES AMARINGO_RUIZ MOZOMBITE.pdf</b>	<b>FLORES AMARINGO / RUIZ MOZOMBITE</b>

RECuento DE PALABRAS

**3953 Words**

RECuento DE CARACTERES

**21846 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**28 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**435.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 10, 2023 10:27 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 10, 2023 10:27 AM GMT-5****● 27% de similitud general**

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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

## **DEDICATORIA**

A Dios, por protegerme y guiarme cada día de mi vida. A mis padres Simith y Willer, que a pesar de las circunstancias me mostraron su apoyo, contribuyendo en mi formación personal y profesional. A mi querida mamita, tía, cómplice de aventuras y soporte para mi vida Sandrita, que desde pequeña me ha brindado su amor infinito, consejos y mostrándose orgullosa de cada paso que realice, realizo y realizaré. A mi hermanito Jesús Daniel, por ser mi fuente constante de inspiración y motivación para mí. Y por supuesto a mí, por mi perseverancia y dedicación en las cosas que me propongo.

### **PAULA ARIANA RUIZ MOZOMBITE**

Dedico esta tesis primero a Dios por guiarme en todo el camino de mi vida y darme fortaleza en mis estudios. A mis padres Javier Flores y Lizeth Murrieta por ser mi soporte siempre en este camino de mi vida universitaria me brindaron su apoyo en todo el momento, ya sea emocional y económicamente y finalmente a mí misma por ser perseverante con mis metas y cumplir con todo lo que me propongo en mi vida.

### **TATIANA ELIZABETH FLORES AMARINGO**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra querida Universidad Nacional Peruana de Amazonas por acogernos en sus aulas durante nuestros años de estudio y a los docentes que contribuyeron a nuestra formación como profesionales.

A personal administrativo de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. por sus participaciones en las encuestas.

A nuestro asesor Lic. Adm. Gilbert Roland Alvarado Arbildo, Dr. por con su conocimiento y apoyarme durante todo el proceso de realización del trabajo.

## 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 CUADROS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Bases teóricas	3
1.3. Definición de términos básicos	7
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	8
2.1. Formulación de la hipótesis	8
2.2. Variables y su operacionalización	8
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA</b>	10
3.1. Tipo y diseño	10
3.2. Diseño muestral	10
3.3. Procedimientos de recolección de datos.	11
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	11
3.5. Aspectos éticos	11

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	12
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	22
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	24
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	25
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACION</b>	27
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Consentimiento Informado	

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Síntesis de casos procesados	12
Cuadro 2: Medición de confiabilidad de la variable 1	12
Cuadro 3: Síntesis de casos procesados	12
Cuadro 4: Mediación de confiabilidad de la Variable 2	13
Cuadro 5: Correlación de las variables	13
Cuadro 6: Correlación de la hipótesis específica 1	13
Cuadro 7: Correlación de las hipótesis específicas 2	14
Cuadro 8: Correlación de las hipótesis específicas 3	14
Cuadro 9: Correlación de las hipótesis específicas 4	15
Cuadro 10: Niveles de la variable 1: Estrés laboral	15
Cuadro 11: Niveles de la variable 2: Satisfacción laboral	16
Cuadro 12: Nivel de la dimensión clima organizacional	17
Cuadro 13: Nivel de la dimensión estructura organizacional	18
Cuadro 14: Nivel de la dimensión territorio	19
Cuadro 15: Nivel de la dimensión tecnología	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Niveles de la variable 1: Estrés laboral	16
Figura 2: Niveles de la variable 2: Satisfacción laboral	17
Figura 3: Nivel de la dimensión clima organizacional	18
Figura 4: Nivel de la dimensión estructura organizacional	19
Figura 5: Nivel de la dimensión territorio	20
Figura 6: Nivel de la dimensión tecnología	21

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar la relación significativa que existe entre el estrés laboral y la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Se optó por el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y diseño transeccionales, cuya población muestral fue de 30 trabajadores administrativos, quienes representan el 100% del personal administrativo de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A, a la que se le asignó los cuestionarios.

La puntuación general demuestra una correlación positiva muy fuerte de 0.996\*\* y una sigma (bilateral) de 0.000, por lo que se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

**Palabras clave:** Estrés laboral, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to determine the significant relationship that exists between work stress and the satisfaction of the administrative staff of Electro Oriente, Iquitos headquarters, 2023.

The quantitative approach, of a descriptive-correlational type and cross-sectional design, was chosen, whose sample population was 30 administrative workers, who represent 100% of the administrative staff of the Regional Public Service Company of Electricity of the East S.A., to which assigns you the quizzes.

The general score shows very strong positive evidence of 0.996\*\* and a sigma (bilateral) of 0.000, for which it is concluded that there is a significant relationship between work stress and job satisfaction of the administrative staff of Electro Oriente headquarters Iquitos, 2023.

**Keywords:** Job stress, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación se contó con el apoyo de los colaboradores administrativo de la sede de Electro Oriente en Iquitos 2023, con el propósito de conocer cómo se sienten en el trabajo y cómo esto afecta su satisfacción con su trabajo. Además de esto, permitirá a la empresa crear una estrategia de gestión e implementarla como resultado, estableciendo un sistema que reduzca el estrés y aumente la satisfacción laboral.

Respecto a la metodología, se utilizó un corte cuantitativo descriptivo-correlacional y un diseño no experimental con 30 trabajadores administrativos de la sede de Electro Oriente en Iquitos, los mismos que conforman la población y la muestra.

En síntesis, nuestra investigación está estructurada de la siguiente manera:

Primero, el marco teórico incluyendo las definiciones de términos claves y, fundamentos teóricos. Luego, indicamos las hipótesis generales, específicas y la operacionalización de variables. Más adelante en el capítulo III desarrollamos la metodología, seguidamente se expuso el puntaje general de la investigación perteneciente al capítulo IV, continúa la discusión en el capítulo V, posteriormente, se manifestó las conclusiones obtenidas e indicadas en el capítulo VI, y finalmente se planteó el capítulo VII, que contiene recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2022, se investigó “La relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral: un estudio de caso de una empresa privada de investigación de mercados” en la Universidad Andina Simón Bolívar, cuyos participantes fueron 64 personas, con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, concluyendo que no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. (Vallejo, 2022).

En 2021, un estudio sobre el “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021”, cuyas características fueron: enfoque cuantitativo del tipo correlacional, y diseño transversal, con una población muestral de 310 empleados, se determinó que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores médicos, ya que el coeficiente de correlación fue .698. (Árevalo & Flores, 2021)

En 2020, se realizó la tesis “Estrés laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del Gobierno Regional de Loreto, periodo 2020” de la UCP. La investigación estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y diseño no experimental. El estudio estuvo enmarcado en 30 trabajadores, los mismos que demostraron que sienten estrés en su centro de trabajo y que los problemas económicos es una causante de ello, no obstante, tienen metas por realizar en el ámbito profesional y laboral. (Salazar & Tanchiva , 2020).

En 2018, la PUCP estudió la “Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao”, empleado un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, y diseño no experimental - transversal, cuya población muestral fue 128 empleadores. Los resultados determinaron la relación significativa, negativa y débil entre las variables de felicidad y estrés Laboral, siendo  $-.210$  el puntaje de correlación. (Chicopo, Flores, & Torres, 2018)

## **1.2. Bases teóricas**

El sistema teórico se divide en dos partes claramente definidas. Inicialmente está relacionado con el estrés en el trabajo y el otro punto está relacionado con la satisfacción del personal administrativo que integran la empresa.

### **Estrés:**

De acuerdo a lo citado por (Asian, 2017), el término estrés fue introducido alrededor de 1930 por el estudio realizado por Hans Selye Jr., estudiante de segundo año en la Facultad de Medicina de la Universidad de Praga. Según los resultados del investigador, las personas estudiadas mostraron síntomas como fatiga, anorexia, pérdida de peso, astenia, entre más, definiendo lo estudiado como "síndrome de la enfermedad".

La definición de (Robbins & Coulter, Administración, 2010) “El estrés es una situación dinámica en la que las personas enfrentan oportunidades, necesidades o recursos relacionados con lo que quieren, y el resultado es incierto e importante”.

## **Estrés laboral:**

De acuerdo a la OIT citado en (Patlán, 2019) El estrés en el trabajo se define como respuesta del empleado en relación a demandas y presiones que no coinciden con sus conocimientos, habilidades y capacidades frente a las condiciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando los empleados carecen del soporte de sus jefes y colegas.

Para (Posada, 2011) El estrés en el lugar de trabajo es un patrón de reacción que ocurre cuando un empleado se enfrenta a situaciones inciertas, y no enfrentar la incertidumbre y los desafíos organizacionales hará que sea más difícil para el empleado en tales situaciones para el desarrollo humano por miedo a equivocarse.

## **Dimensiones del estrés laboral**

Los investigadores Ivancevich y Matteson citado en (Ramos & Azula, 2021) indican las siguientes dimensiones de la variable estrés laboral:

### **Clima organizacional**

Entorno de la organización que determina la conducta de quienes la conforman, que a menudo son difíciles de evaluar.

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional incluye la estructura burocrática y jerárquica de la organización y el control sobre las actividades y deberes de cada persona dentro de la organización. Las estructuras organizacionales, las

jerarquías de poder y autoridad pueden causar estrés en el lugar de trabajo para los empleados.

### **Territorio**

El territorio se refiere a proporcionar un espacio físico para que los empleados funcionen correctamente. Su carencia puede acarrear riesgos profesionales.

### **Tecnología**

La tecnología es estresante para algunas personas, dependiendo de cuán familiarizadas estén. Es muy importante hoy que las habilidades son una parte cotidiana de un empleado relacionadas con los requisitos del trabajo.

### **Satisfacción laboral**

Para Chiavenato (Chiavenato, 2011) la satisfacción laboral mantiene relación entre clima organizacional y desempeño laboral de una empresa. Es decir, para el lograr la satisfacción entre los empleados se tiene que cultivar un buen y armonioso ambiente en el trabajo.

Por otro lado, para (Robbins & Coulter, Administración, 2010) satisfacción laboral hace referencia a la actitud general que el empleado muestra a su trabajo. Esta actitud, no es una acción, sin embargo resulta preocupante para muchos gerentes porque los empleados felices trabajan más y son más productivos que los infelices. Las personas que están satisfechas con su trabajo tienen actitudes positivas y las que están insatisfechas con su trabajo tienen actitudes negativas.

La satisfacción laboral es uno de los componentes más estudiados y medidos de la literatura sobre gestión y comportamiento organizacional. Es importante en relación con otros resultados organizacionales, como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y la productividad. (Bonillo Muñoz, 2002).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

De acuerdo al aporte de Sonia Palma citado por (Arias & Flores, 2017) mostramos las siguientes dimensiones:

#### **Significación de tareas**

Se define como la disposición para trabajar basada en atributos relacionados con el puesto (autoridad, desempeño, imparcialidad y/o aportes materiales)

#### **Condiciones de trabajo**

Evaluación del trabajo considerando la presencia o ausencia de bases normativas o reglas que regulan las actividades laborales.

#### **Reconocimiento personal y/o social**

El término se define como el proceso de evaluación de un trabajo basado en su impacto en la percepción del trabajo o las consecuencias indirectas en relación con el desempeño individual o laboral.

#### **Beneficio**

El término se define como la voluntad de trabajar basada en una

recompensa monetaria o el aspecto motivacional asociado con trabajar por dinero.

### **1.3. Definición de términos básicos**

#### **Estrés laboral:**

- Según (Vidal, 2019) mencionó que: “Este es uno de los temas más apremiantes en la actualidad y una de las mayores preocupaciones debido al desequilibrio entre las necesidades individuales y la capacidad de las personas para satisfacerlas”.

#### **Satisfacción laboral:**

- Según la mención de (Koontz & Weihrich, 2014) : “Es el resultado de un experimento o ensayo en la acción laboral, una vez haber cumplido o logrado una meta u objetivo laboral”.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

#### **Hipótesis Específicas:**

Existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

A. Variable 1: Estrés laboral

B. Variable 2: Satisfacción laboral

**Tabla.1 cuadro de operacionalización**

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipo por su naturaleza</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Categoría</b>	<b>Valores</b>	<b>Medio de verificación</b>
Estrés laboral	El estrés en el lugar de trabajo es la respuesta de un empleado a las demandas y presiones que no coinciden con sus conocimientos. (Patlán, 2019)	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima organizacional</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Territorio</li> <li>- Tecnología</li> </ul>	Ordinal	<p>Siempre</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Algunas veces</p> <p>Raras veces</p> <p>Nunca</p>		Encuesta
Satisfacción laboral	La actitud general de un empleado hacia su empleo. (Robbins & Coulter, Administración, 2010)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Significación de tareas</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Reconocimiento personal y social</li> <li>- Beneficio</li> </ul>		<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>		

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. Tipo y diseño**

#### **Tipo de Investigación**

Estudio de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional para precisar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente S.A. sede Iquitos 2023.

#### **Diseño de Investigación**

Este es un estudio no experimental y transversal. En primera instancia, no experimental porque no se manipularon variables, se basó primordialmente en la observación para un análisis posterior de los fenómenos que ocurren en condiciones naturales, por consecuencia no existieron condiciones ni incitaciones a los que se expongan los individuos, mismos que fueron percibidos en un escenario habitual (Hernandez, S, 2018) Asimismo, es un estudio transversal, dado que nos permitió corroborar que existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

### **3.2. Diseño muestral**

#### **Población de Estudio**

30 administrativos de Electro Oriente sede Iquitos, 2023 conforman la población.

## **Muestreo o selección de muestra**

30 trabajadores administrativos de Electro Oriente sede Iquitos, 2023 integran la muestra.

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

Se emplearon preguntas organizadas en cuestionarios como método para recopilación de información que contenían variaciones de las contestaciones estándares y facilita la evaluación de los resultados.

#### **Instrumento**

Los datos fueron recopilados mediante un cuestionario con preguntas en unos niveles de evaluación.

### **3.4. Procesamiento y análisis de los datos**

Los resultados del análisis de datos se mostraron en tablas y gráficos utilizando SPSS V.26 y Microsoft Excel respectivamente.

### **3.5. Aspectos éticos**

Durante la investigación se decidió dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución Vicerrectoral No. 001-2018-VRINV-UNAP del 7 de mayo de 2018, para la recapitulación de los documentos; citamos y parafraseamos los textos considerando los derechos de autor, ideas o conceptos adoptados, y asimismo referidos mediante las normas APA a fin a garantizar la calidad de la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de procesar los datos en Microsoft Excel, elaboramos las tablas de forma ordenada para exportar al programa estadístico SPSS. Esto conduce a las siguientes tablas y gráficos y resultados correspondientes a estadísticas inferenciales y descriptivas para las variables:

### Confiabilidad de las variables

#### Variable 1: Estrés laboral

##### Cuadro 1: Síntesis de casos procesados

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
Total		30	100,0

En definitiva, los 30 casos procesados vinculados a la variable 1 todos son válidos.

##### Cuadro 2: Medición de confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	24

Los casos tratados de la variable 1 tienen un grado muy alto de confianza, ya que, el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.969

#### Variable 2: Satisfacción laboral

##### Cuadro 3: Síntesis de casos procesados

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
Total		30	100,0

Para la variable 2, todos los casos procesados son válidos.

#### **Cuadro 4: Mediación de confiabilidad de la Variable 2**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	27

El puntaje es igual a 0,974; lo cual indica que para la variable 2 el coeficiente de confiabilidad es muy alta.

#### **Cálculo de correlación para la hipótesis general**

**H<sub>a</sub>**= Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023

#### **Cuadro 5: Correlación de las variables**

		Estrés laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,996**
	Sig. (bilateral)	,000

La calificación es igual a 0,996\*\*; es decir las variables tienen una correlación positiva muy fuerte, así pues, se acepta la hipótesis planteada.

#### **Cálculo de correlación para las hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>a</sub>**= Existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

#### **Cuadro 6: Correlación de la hipótesis específica 1**

		Clima organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,980**
	Sig. (bilateral)	,000

La puntuación es 0,980; es decir la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2 tiene una correlación positiva muy fuerte, se acepta la hipótesis.

### Hipótesis específica 2

**H<sub>a</sub>** = • Existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

**Cuadro 7: Correlación de las hipótesis específicas 2**

		Estructura organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,982**
	Sig. (bilateral)	,000

El valor igual a 0,982\*\*; es decir la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2 tiene una correlación positiva muy fuerte, se acepta la hipótesis.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>a</sub>** = Existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

**Cuadro 8: Correlación de las hipótesis específicas 3**

		Territorio
Satisfacción	Correlación de Pearson	,981**
Laboral	Sig. (bilateral)	,000

El valor igual a 0,981\*\*; es decir la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 tiene una correlación positiva muy fuerte, se acepta la hipótesis.

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>a</sub>**= Existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

#### Cuadro 9: Correlación de las hipótesis específicas 4

		Tecnología
Satisfacción	Correlación de Pearson	,870**
laboral	Sig. (bilateral)	,000

El puntaje es 0,870\*\*; es decir la dimensión 4 de la variable 1 y la variable 2 tiene una correlación positiva considerable, se acepta la hipótesis.

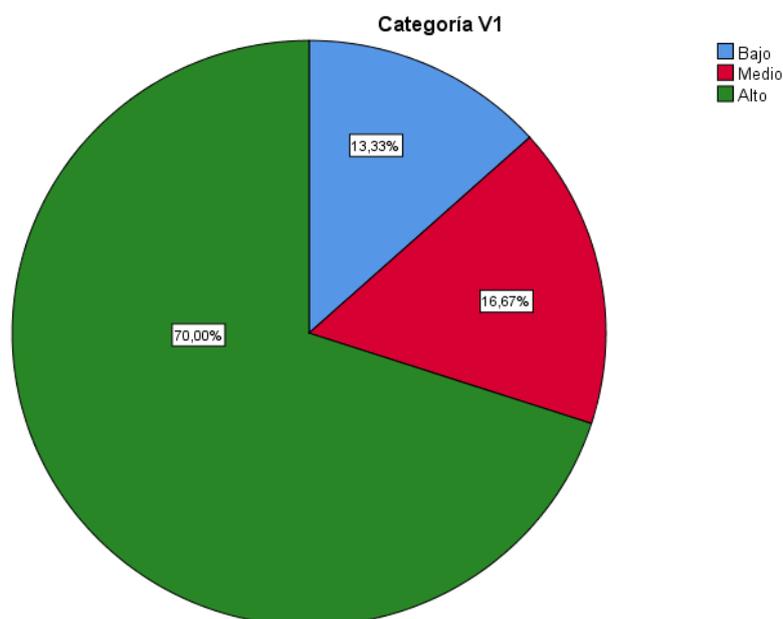
#### Niveles de las variables

#### Cuadro 10: Niveles de la variable 1: Estrés laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	13,3
Medio	5	16,7
Alto	21	70,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 1: Niveles de la variable 1: Estrés laboral**



Fuente: Cuadro 11

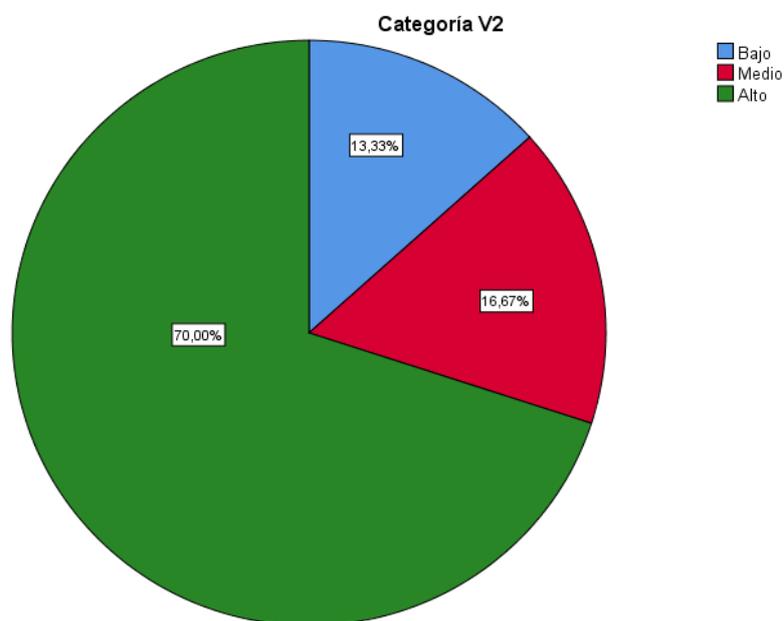
Los puntajes de los valores promedio calculados en base a las respuestas del personal administrativo de la empresa encuestado respecto a la variable 1. En efecto en los resultados se evidenció que el 13,3%, correspondiente a 4 personas, revela nivel "bajo" de estrés laboral. Asimismo, el 16,7%, correspondiente a 5 personas, revela nivel "medio" de estrés laboral, y el 70,0%, conformado por 21 personas, muestran un nivel "alto" de estrés laboral.

**Cuadro 11: Niveles de la variable 2: Satisfacción laboral**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	13,3
Medio	5	16,7
Alto	21	70,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 2: Niveles de la variable 2: Satisfacción laboral**



Fuente: Cuadro 12

La puntuación sobre cómo percibe el personal administrativo a la variable 2, es que 13,3% que corresponde a 4 personas evidenciaron que poseen nivel “bajo” de satisfacción laboral, el 16,7% correspondiente a 5 personas respondieron que cuentan con un nivel “medio” de satisfacción laboral y el 70,0% que corresponde a 21 personas encuestadas.

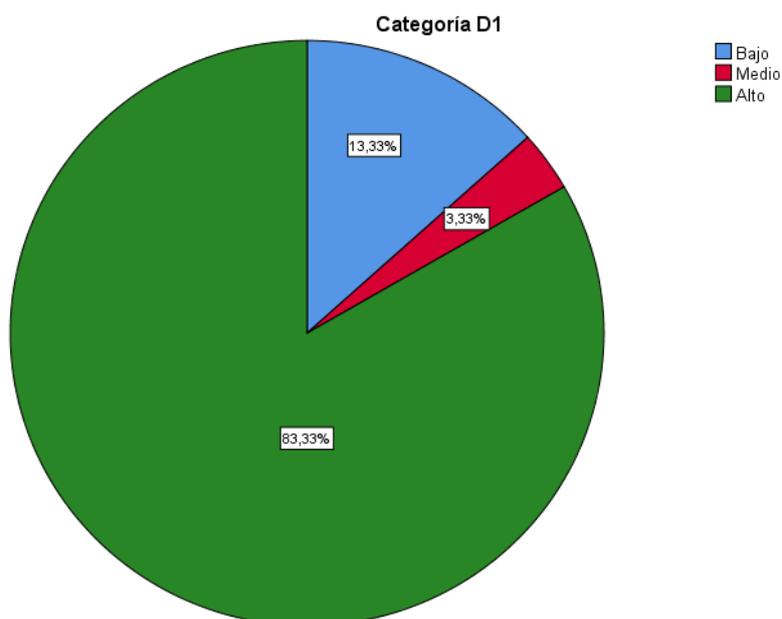
### Niveles de las dimensiones

**Cuadro 12: Nivel de la dimensión clima organizacional**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	13,3
Medio	5	16,7
Alto	21	70,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 3: Nivel de la dimensión clima organizacional**



Fuente: Cuadro 13

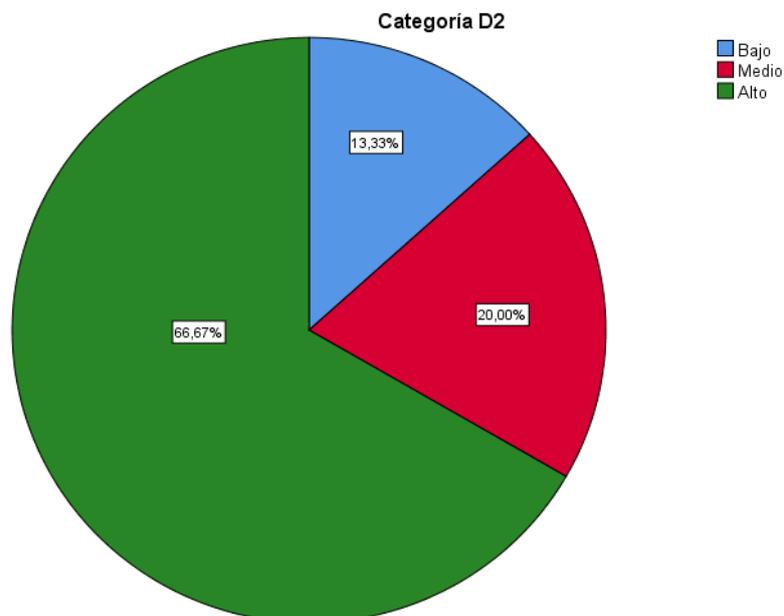
El análisis muestra que el 13,3% que corresponde a 4 personas consideraron “bajo” el nivel del clima organizacional, el 3,3% que representa a una sola percibe un nivel “medio”, y el 83,3% de 25 personas afirman un nivel “alto”.

**Cuadro 13: Nivel de la dimensión estructura organizacional**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	13,3
Medio	6	20,0
Alto	20	66,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 4: Nivel de la dimensión estructura organizacional**



Fuente: Cuadro 14

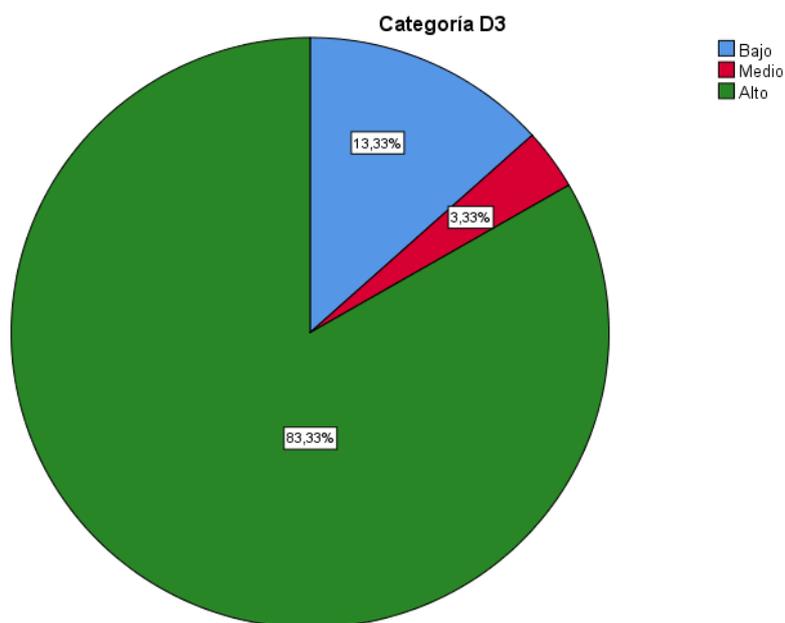
El resultado de cómo percibe el personal administrativo a la dimensión estructura organizacional, es que el 13,3% que corresponde a 4 personas consideraron un nivel “bajo”, el 20,0% correspondiente a 6 personas consideran un nivel “medio”, y el 66,7 % correspondiente a 20 personas afirman que posee un nivel “alto”.

**Cuadro 14: Nivel de la dimensión territorio**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	13,3
Medio	1	3,3
Alto	25	83,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 5: Nivel de la dimensión territorio**



Fuente: Cuadro 15

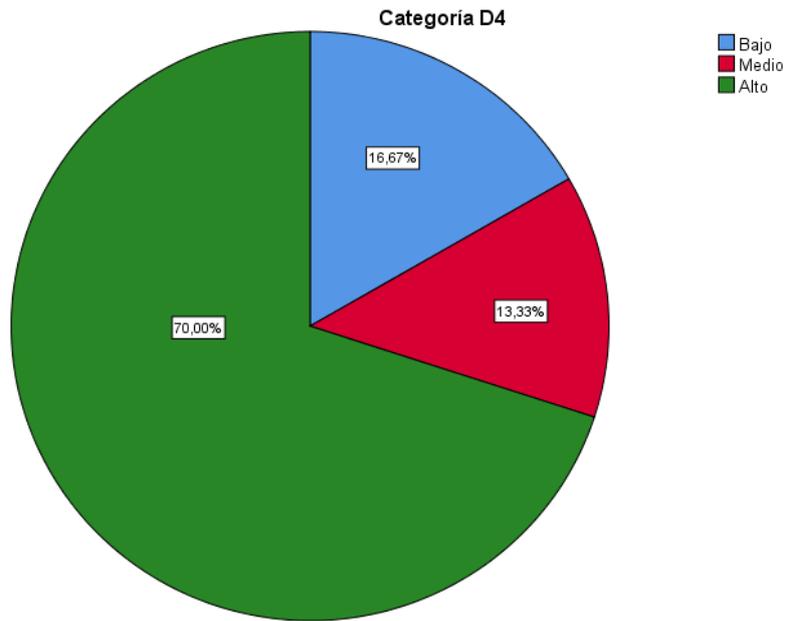
El resultado respecto a la dimensión territorio, es que el 13,3% que corresponde a 4 personas consideraron que el territorio posee nivel “bajo”, y el 3,3% correspondiente a una persona considera un nivel “medio” y el 83,3%, que corresponde a 25 personas posee un nivel “alto”.

**Cuadro 15: Nivel de la dimensión tecnología**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	5	16,7
Medio	4	13,3
Alto	21	70,0
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 6: Nivel de la dimensión tecnología**



Fuente: Cuadro 16

El puntaje es que el 16,7% que corresponde a 5 personas demuestran un nivel “bajo”, el 13,3% correspondiente a 4 personas consideran un nivel “medio” y 70,0%, que corresponde a 21 personas consideran un nivel “alto”.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio de “El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados” por (Vallejo, 2022) concluyendo que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, ya que el nivel de significación del 5%.

(Árevalo & Flores, 2021) en su investigación “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021” concluyó que las variables de estudio se relacionan significativamente, puesto que obtuvo ,698 de correlación.

(Chicopo, Flores, & Torres, 2018) en sus tesis “Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao” obtuvieron un puntaje de  $-.210^*$  demostrando una relación débil entre las variables felicidad y estrés en el trabajo.

Mientras que en nuestra investigación el puntaje de la correlación de Pearson es  $0,996^{**}$ ; demostrando una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En definitiva, se concluye la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Sobre el particular, es preciso indicar que diferimos con los estudios citados; Vallejo obtuvo el valor de 0.05, lo que significa que no existe correlación alguna entre las variables; en el caso de Arévalo y Flores, el valor es ,698 lo que indica que existe una correlación positiva media, no obstante, Chicopo, Flores y Torres alcanzaron un resultado de  $-.210$ , lo que

señala una correlación negativa. En tal sentido, nuestro resultado se distingue porque nuestra investigación muestra una correlación positiva muy fuerte igual a 0,996.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Según el cálculo, el valor de correlación de Pearson del estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo es 0,996, respectivamente. Corroboramos la relación significativa entre el estrés laboral y su relación con la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023.

Referente a las hipótesis específicas son:

1. La puntuación es 0,980\*\*. Esto indica que la hipótesis es aceptada y debe mantenerse.
2. El valor de correlación es 0,982\*\*. La cual indica que la hipótesis es aceptada y debe mantenerse.
3. El resultado de correlación es 0,981\*\*. Esto indica que la hipótesis es aceptada y debe mantenerse.
4. El resultado de correlación es 0,870\*\*. Esto indica que se acepta la hipótesis, pero sugiere que debe mejorarse.

## CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Alentamos a la alta gerencia y a los gerentes de línea a que brinden a la gerencia y a otros empleados un ambiente de trabajo que promueva oportunidades adecuadas, oportunidades de empleo y bienestar general. De manera similar, los niveles de estrés y la satisfacción laboral se evalúan trimestralmente para diagnosticar las condiciones comerciales en la industria diariamente para identificar los factores que afectan negativamente a los empleados. sobre tu bienestar.

Respecto a las recomendaciones de las conclusiones específicas:

1. Se recomienda fomentar el buen clima organizacional, evocando a brindar constantes capacitaciones al personal administrativo y demás colaboradores sobre la filosofía de la empresa a fin de generar sensibilización ante la cultura empresarial, lo que podría prevenir a posibles niveles de estrés laboral y conllevar a un alto grado de satisfacción laboral.
2. Se recomienda delegar ciertas tareas y responsabilidades de forma clara, delimitando las tareas del personal administrativo y demás colaboradores responsables de supervisar su correcta implementación. No obstante, se sugiere crear con cierta flexibilidad áreas de apoyo con el fin de no sobrecargar a un solo directivo de la empresa, así como para evitar los silos organizacionales.
3. Se recomienda proporcionar una buena calidad en el ambiente de trabajo de cada trabajador, y así realizar y ejecutar las actividades asignadas, Además, proporcionamos un lugar donde los empleados

pueden desconectar periódicamente del trabajo o tomar descansos activos para que puedan dar un descanso a su cuerpo y mente por un tiempo. Fomentar la participación a través de actividades de trabajo adicionales o ejercicios de respiración y estiramiento. A fin de evitar posibles niveles de estrés laboral, sino todo lo contrario lograr un considerable grado de satisfacción laboral.

4. Hoy en día, existen muchas herramientas y gadgets en línea que son útiles en varios aspectos del trabajo, mejoran las condiciones laborales de los empleados, tienen un impacto positivo en la satisfacción y promueven la creatividad y la productividad. Por lo tanto, es necesario considerar que utilizar las tecnologías de la información y la comunicación puede mejorar parcialmente las características individuales del trabajo, lo que puede traer efectos institucionales a nivel nacional.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACION

- Alcaraz, A., & Martinez, Y. (2012). Calidad en el servicio. ,. Revista Panoráma Administrativo. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Antevenio. (2022). Marketing de percepciones: ¿Qué es y qué aspectos influyen? Obtenido de <https://www.antevenio.com/blog/2019/06/marketing-de-percepciones/>
- Árevalo, S., & Flores, K. (2021). Tesis titulada "Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto". Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72950/Ar%c3%a9valo\\_PS-Flores\\_CKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72950/Ar%c3%a9valo_PS-Flores_CKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, M., & Flores, F. (2017). Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa control risks del Perú SAC. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/272/1/Relacion%20entre%20el%20clima%20laboral%20y%20la%20satisfaccion%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Asian, H. (2017). La danza como medio de disminución del estrés en estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16519/Asian\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16519/Asian_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Iberoamericana de relaciones laborales. Obtenido de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
- Ccallo, M. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave. Puno -

- Perú. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3278507>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recurso humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: Novena edición.
- Chicopo, J., Flores, A., & Torres, L. (2018). Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas. Lima. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13681/CHIPOCO\\_FLORES\\_FELICIDAD\\_ADUANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13681/CHIPOCO_FLORES_FELICIDAD_ADUANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cronin, J. J. (1994). SERVPERF & SERVQUAL: reconciling performancebased and perceptions-minus-expectations measurement of service a quality. Florida State University.: Sage Publications, Inc. Journal of Marketing,.
- Hernandez, R. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (108-109, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernandez, S, R. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (108-109, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2014). Administración (11ª. Edición ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Kotler , P., & Lane Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson. Obtenido de [https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion\\_de\\_marketing\\_-](https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-)
- Kotler, & Armstrong. (2003). Fundamentos del Marketing . México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). Analisis de la satisfacción del cliente. México: Prentice-Hall.
- Maguiña, A. (2018). Mi vida entre cantos. Lima: Universidad San Martín de Porres.

- Parella , S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación Cuantitativa (Tercera Edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Barranquilla. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B9](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B9)
- Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. CES Salud Pública. Obtenido de <file:///C:/Users/Paula%20Ru%C3%ADz/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>
- RAE. (2006). Diccionario esencial de la lengua española. Obtenido de <https://www.rae.es/desen/calidad>
- Ramos, D., & Azula, A. (2021). Relación del estrés laboral con la satisfacción laboral en la empresa consorcio Ramirez Cajamarca - 2021. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2280/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. Mexico: Decima.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. México: Decima. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Ruiz, T. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martin. San Martin. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71448>
- Salazar, T., & Tanchiva , M. (2020). Estres laboral en la oficina ejecutiva de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Loreto periodo 2020. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1372/SALAZAR%20VARGAS%20TANIA%20LUC%c3%8dA%20Y%20TANCHIVA%20MEDINA%20MARCO%20ANTONIO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Santillana, W. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A. LIMA. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74819>
- Thompson, I. (2009). Definición de cliente. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Torres, C. (2006). Calidad total en la atención al cliente. España: Gesbiblo.
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza: Prensa de la Universidad Zaragoza. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
<p><b>Estrés laboral y su relación con la satisfacción del personal administrativo de electro oriente sede Iquitos, 2023</b></p>	<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión clima organizacional en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura organizacional en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión territorio en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión clima organizacional en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión territorio en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión tecnología en la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023</li> </ul>	<p><b>General:</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023.</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023.</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión territorio y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión tecnología y la satisfacción laboral del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos 2023.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlacional y transversal.</p>	<p><b>Población:</b> La población del presente estudio estará conformada por los trabajadores administrativos de electro oriente sede Iquitos, lo cual hace un total de 30 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra está conformada por 30 trabajadores administrativos .</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

## 2. Instrumentos de recolección de datos

Lee detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la alternativa con la que usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta de la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ESCALA DE OIT – OMS PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4	5
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.					
3	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.					
4	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.					
5	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.					
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.					
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
10	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
12	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
14	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
16	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
18	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
20	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
22	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
24	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
25	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño					

Lea determinadamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta de la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ESCALA DE SONIA PALMA (SL - SPC) PARA MEDIR LA SASTIFACCIÓN LABORAL		TA	A	I	D	TD
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

Yo ....., acepto participar voluntariamente en el estudio Título del Estudio.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a responsable

Lugar y Fecha: