



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE LA SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN MADRES CUIDADORAS
DEL PROGRAMA CUNA MÁS DEL DISTRITO DE SAN
SEBASTIÁN-CUSCO, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. CAMPANA QUISPE, NELY

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. FERNANDO HURTADO CARRASCO

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, por la gran bendición que me dio y por la oportunidad de desarrollarme como persona.

Dedico de manera especial, a mis padres, y a mis amados hijos, Camila, Milton y a mi esposo, por haberme motivado constantemente para alcanzar mis anhelos y, gracias a todas las personas que me acompañaron en este camino y me enseñaron a seguir adelante.

Nely

AGRADECIMIENTO

Agradezco por la ayuda del asesor Fernando Hurtado Carrasco por sus correcciones y apoyo en cada etapa de elaboración de la tesis.

A todas las madres cuidadoras del programa Cuna Más del distrito de San Sebastián por su colaboración y disposición.

La autora.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con un enfoque cuantitativo. Aplicada, porque permitió recabar información de la realidad y cuantitativo, porque requirió hacer uso de técnicas para recabar datos numéricos. El nivel de investigación fue descriptivo-correlacional. Fue descriptiva, porque describe fenómenos que se observan, en este caso, el estrés laboral y la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa Cuna Mas. Fue correlacional, porque tuvo como objetivo medir el grado de asociación entre las dos variables de estudio, a través de herramientas estadísticas de correlación. El diseño de investigación fue el no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque implica la observación de hechos en su condición natural, donde se recogieron datos a través del instrumento aplicado (cuestionario). Fue de corte transversal, porque se recolectaron datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único.

Se concluye que, si existe correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral según el estadístico de prueba de rho de Spearman, el coeficiente de correlación presenta el valor de 0,650 valor que muestra una asociación alta, positiva, directa y significativa entre dichas variables.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, relaciones personales.

ABSTRACT

The present research work entitled "Work stress and its relationship with job satisfaction in caregiving mothers of the Cuna Más Program of the San Sebastián-Cusco district, 2020", had as a general objective to determine how work stress is related to job satisfaction work in caregiving mothers of the Cuna Más Program of the San Sebastián-Cusco district, 2020.

The type of research used was applied, with a quantitative approach. Applied, because it allowed collecting information on reality and quantitative, because it required the use of techniques to collect data. The research level was descriptive-correlational. It is descriptive, because it describes phenomena that are observed, in this case the job stress and job satisfaction of the mothers who care for the Cuna Mas program. It is correlational, because it aimed to measure the degree of association between the two study variables, through statistical correlation tools. The research design was the non-experimental cross-sectional one. It is non-experimental, because it implies the observation of facts in their natural condition, where data were collected through the instrument used (questionnaire). It is cross-sectional, because data was collected in a single moment, that is, in a single time.

It is concluded that, if there is a correlation between the variables Job stress and job satisfaction according to the Spearman Rho test statistic, the correlation coefficient presents the value of 0.650, which shows a high, positive, direct and significant association between these variables.

Key words: job stress, job satisfaction, working conditions, professional development, personal relationships.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables.....	24
2.2.1. Estrés.....	24
2.2.2. Estrés laboral.....	24
2.2.3. Satisfacción laboral.....	32
2.2.4. Programa Cuna Más.....	38
2.3. Definición de términos básicos.....	39

III. MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1. Hipótesis de la investigación.	41
3.1.1. Hipótesis general.....	41
3.1.2. Hipótesis específicas.....	41
3.2. Variables de estudio.	42
3.2.1. Definición conceptual.	42
3.2.2. Definición operacional.	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación.	43
3.3.1. Tipo de investigación.....	43
3.3.2. Nivel de investigación.....	43
3.4. Diseño de la investigación.....	44
3.5. Población y muestra de estudio.....	44
3.5.1. Población.	44
3.5.2. Muestra.	45
3.5.3. Técnica de selección de muestra.	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7. Métodos de análisis de datos.	48
3.7.1. Estadística descriptiva.....	48
3.7.2. Estadística inferencial.	48
3.7.3. Confiabilidad del instrumento.	49
3.8. Aspectos éticos.	51
IV. RESULTADOS	53
4.1. Descripción.....	53
4.2. Resultados descriptivos por variables.	55
4.2.1. Resultados para la variable estrés laboral.	55
4.2.2. Resultados para la variable satisfacción laboral.	59
4.2.3. Resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral.	60
4.2.4. Prueba estadística para demostrar la hipótesis general:.....	64
4.2.5. Prueba estadística para demostrar las hipótesis específicas. .	65
V. DISCUSIÓN	69

VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización	80
Anexo 3: Matriz de instrumentos de recolección d datos	82
Anexo 4: Validación de instrumentos	87
Anexo 5: Matriz de datos	93
Anexo 6: Propuesta de valor.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población total de madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián – Cusco, 2020.....	45
Tabla 2.	Muestra de madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián – Cusco, 2020.	46
Tabla 3.	Rangos de interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach.	50
Tabla 4.	Estadísticas de fiabilidad.	50
Tabla 5.	Rango de puntuación y valoración para la variable estrés laboral.	53
Tabla 6.	Rango de puntuación y valoración para la variable satisfacción laboral.	54
Tabla 7.	Variable: estrés laboral.....	55
Tabla 8.	Dimensión: factor ambiental.	56
Tabla 9.	Dimensión: factor organizacional.....	57
Tabla 10.	Dimensión: factor individual.....	58
Tabla 11.	Variable: satisfacción laboral.....	59
Tabla 12.	Dimensión: condiciones de trabajo.....	60
Tabla 13.	Dimensión: desarrollo profesional.	61
Tabla 14.	Dimensión: relaciones personales.....	62
Tabla 15.	Prueba de independencia chi cuadrado	63
Tabla 16.	Coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral.	64
Tabla 17.	Coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo.	65
Tabla 18.	Coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable: Estrés Laboral.	55
Figura 2. Dimensión: Factor Ambiental, Fuente: Elaboración Propia	56
Figura 3. Dimensión: Factor Organizacional Fuente: Elaboración Propia	57
Figura 4. Dimensión: Factor Individual.Fuente: Elaboración Propia	58
Figura 5. Variable: Satisfacción Laboral, Fuente: Elaboración Propia.....	59
Figura 6. Dimensión: Condiciones de Trabajo, Fuente: Elaboración Propia	60
Figura 7. Dimensión: Desarrollo Profesional. Fuente: Elaboración Propia	61
Figura 8. Dimensión: Relaciones Personales	62

INTRODUCCIÓN

En las empresas u organizaciones, se hace mención que el estrés laboral, es uno de los factores de mayor riesgo que perjudica a un gran número de trabajadores/as, teniendo como consecuencia problemas individuales, sociales y financieros muy significativos. Keith y Newstrom (1999) manifestaron que el estrés dentro de las empresas, se debe a que cuando se almacena la tensión produce un deterioro tanto en el aspecto físico, emocional y cognitivo. Por lo tanto, si el estrés se vuelve muy profundo, se puede ver afectado el desempeño del trabajador/a, así como su salud física y mental, e incluso afectar su capacidad de resolución de problemas. Es por ello importante, mencionar que estrés laboral no solo presenta consecuencias en el ámbito profesional o laboral, sino que a su vez también, afecta la vida personal y familiar del trabajador/a.

El estrés es una reacción física, la que está integrado por mecanismos diversos de defensa que actúan frente a una situación amenazante, donde cada vez se hace frecuente afectando al entorno donde laboran y viven las personas; en muchas ocasiones, aumenta el estrés frente a la labor que desempeñan. Por otro lado, cuando el estrés laboral no se da con excesiva intensidad o frecuencia se supera con facilidad principalmente la adaptación al trabajo, asimismo, cuando el trabajo genera aburrimiento y no existe motivación laboral las actividades laborales pueden ser perjudiciales para la persona corriéndose el riesgo de no realizarlas de forma correcta (Lundberg, 2005).

Sin embargo, Martínez (2010) se refirió al estrés laboral como una manifestación de comportamiento acompañado de una despersonalización del trato a los clientes, agotamiento emocional, falta de realización personal y profesional, así como dificultad para el logro de metas y objetivos. Las empresas, organizaciones y/o programas son algo más que la simple suma de sus partes o actividades realizadas, pues exigen considerar complejos sistemas debido al alto nivel de complejidad e integración entre sus componentes, para alcanzar sus objetivos propuestos y su permanencia mediante su estabilidad interna, es por ello, que se evalúa el desempeño laboral de los empleados para detectar si este produce

o no, para la empresa u organización, y así elevar los niveles de calidad que están listos para competir en el mercado laboral en el que se desenvuelven. Es así, que el estrés se ha convertido en algo muy común, pues se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema que atenta a la salud; es así, que la población de hoy, padece de estrés debido al resultado de la influencia de la tecnología sobre el medio en que se trabaja, en que se vive y también a los cambios sociales y ambientales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida (Alvarado y Carreño, 2007).

A raíz de estos problemas, las empresas, organizaciones y/o programas han establecido metas con la finalidad de generar productividad de parte de los empleados, es así que se hace necesario implementar un plan estratégico donde se precise la gestión de trabajo, aspectos de diseño, contexto ambiental y social; pero que estas estrategias, a la vez, no generen riesgos psicosociales, psicológicos físicos o sociales en los empleados de la empresa; es por ello, que se sugiere darle un seguimiento específico al estrés laboral de sus empleados y al desempeño que realizan en sus puestos de trabajo (Martínez, 2010).

Alvarado y Carreño (2007), manifestaron que la satisfacción laboral, debe expresarse como la máxima expresión para garantizar un escenario de calidad en una determinada empresa, organización o programa; sobre todo, se debe tomar como parte inherente de un proceso que eleve la calidad laboral de los trabajadores/as sean públicos o privados; dándose mayor énfasis en la producción que uno (a) puede lograr en sus actividades desarrolladas; pues desde hace tiempo atrás no se logran estándares de satisfacción en los servicios que prestan; es por ello, que se hace necesario mejorar la calidad laboral, que son las que contribuyen en la formación integral de generaciones futuras para una sociedad con mejores niveles de desarrollo.

Los factores de la satisfacción laboral se degradan, debido al nivel de estrés laboral que presentan los empleados, pues afecta al estado físico y mental de cada uno de ellos, también, a esto se incluye la carga excesiva de trabajo y otros factores que conllevan a presentar comportamientos displicentes, indiferencia en la labor que realizan, se muestran agresivos(as), incumplimiento la adecuada y oportuna labor encomendada. En tanto, la satisfacción laboral es predominante en el

trabajador, ya que se verá reflejada en la actitud positiva o negativa hacia la misma, conllevando al crecimiento o declive de la organización o empresa. Por ende, es muy fundamental identificar la satisfacción en el empleado, ya que en base a los resultados la empresa/organización con el fin de aplicar estrategias y tácticas de mejora y solución (Alvarado y Carreño, 2007).

Del mismo modo la satisfacción laboral debe estar centrado en el campo laboral eficaz, con la finalidad de alcanzar sus metas y objetivos, los cuales están sujetos a reglas básicas que busquen identificar la satisfacción laboral en las madres cuidadoras del Programa Cuna Más, sean estos en sus dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual, ya que es un aspecto primordial para un rendimiento laboral adecuado, como lo menciona Herzberg (1968), citado por Palma (2006).

El Programa Nacional Cuna Más es un programa social focalizado a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años de edad en zonas de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2012).

En la ciudad del Cusco, las madres cuidadoras de los programas de cuna Más desarrollan capacidades conceptuales y actitudinales adecuados a su entorno, esto con la finalidad de no permitir, un estrés laboral en el campo o cumplimiento de sus funciones que realizan en su puesto de trabajo, las cuales afecten especialmente su salud e integridad personal; pues la calidad implica una tensión ideal la cual motiva a la mejora permanente de lo que uno hace, lo que constituye un punto de llegada y está constantemente en la búsqueda de la perfección humana.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con la finalidad de establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en las madres cuidadoras del programa de Cuna Más, estrés que probablemente es causado por la interacción entre las trabajadoras de su ámbito laboral, exigencias del ambiente que sobrepasan la capacidad de respuesta de las trabajadoras, pérdida de control, etc.; las cuales de acuerdo con estas respuestas son generadas ante el peligro o

necesidad que vienen integrando sus funciones corporales y mentales de dichas trabajadoras. En conclusión, de acuerdo con las experiencias de niveles significativos de estrés redundaría en una condición crónica de estrés psicológico o fisiológico, que es contraproducente para el funcionamiento del organismo, ya que aumenta la propensión a sufrir afecciones cardiovasculares y trastornos psiquiátricos (trastornos de la alimentación, abuso de sustancias, TEPT y alteraciones del sueño) y neurológicos (enfermedad de Parkinson y esclerosis múltiple).

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento del problema.

El estrés laboral es un problema socio-productivo que es muy patente en la humanidad, la mayoría de los individuos padecen de enfermedades agravadas o causadas por el estrés. Estos trastornos habitualmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controlan los órganos internos del cuerpo.

En la ciudad del Cusco, igualmente se observa la existencia del problema en estudio, ya que estamos en medio de una sociedad en constante evolución, más aún, al referirnos a las formaciones educativas, es por esta razón que dichos cambios acelerados, son los que provocan que la gente se estrese con facilidad, la manera como pensamos y dilucidamos acerca de lo que ocurre, y afecta nuestro aspecto y experiencia de estrés, de manera que con periodicidad lo que genera una reacción negativa de estrés, más que en el contexto a la que nos abrimos.

De no remediar el problema en forma real y profunda, en lo posterior el Programa de Cuna Más, tendrá que soportar dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de las madres cuidadoras, aprietos laborales, un contexto laboral desagradable, desmotivación, atrasos, ausentismos, preocupaciones, problema para la toma de decisiones, insolvencia para concentrarse, olvidos frecuentes, encierros mentales, hipersensibilidad a la crítica, insatisfacción laboral, entre otros problemas.

Por otra parte, si el programa no concibe la necesidad de contar con un experto para que analice las situaciones de trabajo, equilibrando los aspectos estresantes y producción de cambios de las madres cuidadoras seguramente sufrirían consecuencias arduas en su salud psicológica y física como: sudoración, aumento de tasa cardíaca, ritmo respiratorio, presión arterial, incremento de niveles de azúcar en la sangre, disminución sanguínea, incremento metabólico, niveles corticoides, dificultad para respirar, etc.

En un contexto de incertidumbre, las dificultades para gestionar adecuadamente las demandas del mercado de trabajo, y nuestras propias capacidades, son fuente objetiva de estrés; pues frente al medio tecnológico de la

economía, los humanos tenemos que afrontar un largo proceso de integración laboral, representado por una mayor flexibilidad en todas los órdenes, (rotación de puestos distintos de trabajo, contratos y horarios diferentes); haciendo frente a diversos requisitos propios de una tecnología económica, es decir, la interacción con las nuevas tecnologías cambia tanto el tipo de acción como la distribución organizacional, poniendo en primer plano los riesgos de tipo psicosocial.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG. ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?

1.3. Justificación del estudio.

El presente estudio ha sido motivado principalmente, por la necesidad de conocer el nivel de estrés laboral, como uno de los factores determinantes de la productividad de los trabajadores y su relación con la satisfacción laboral de las madres del Programa Cuna Más, ya que el desempeño de las mencionadas trabajadoras se ve afectado por el nivel de estrés que soportan, y por ende, repercute en la satisfacción laboral y la calidad de servicio que ofrecen a los niños(as) a su cargo.

Asimismo, se ha observado que una de las enfermedades con más frecuencia en las organizaciones, es el estrés. Pues este mal, obstaculiza las relaciones humanas, donde el estrés laboral y la satisfacción laboral de las madres cuidadoras de los Programas Cuna Más; se convierten en un estado usual o una forma de ser, razones que hacen necesario su procedimiento oportuno.

El estrés es un fenómeno que se exhibe cuando las solicitudes de la vida se perciben demasiado arduas, es por esto que, a lo largo del desarrollo del trabajo, se reflejará cómo el recurso humano ha ido obteniendo, una gran relevancia en el contexto empresarial y educativo como un mecanismo diferenciador y un factor preciso del éxito de la organización. Desde esta apariencia se intenta realizar un enfoque panorámico, aunque no exhaustiva, donde el estrés laboral en las organizaciones son el objetivo de enfatizar aquellos aspectos más relevantes, y de aportar un avance en el sistema de las personas en el seno de las organizaciones, que favorezca a la mejora de la competitividad de estas y permita un mayor grado de progreso de las personas en la actuación de su actividad laboral.

Por otra parte, es necesario experimentar cierto grado de estrés en la vida y en plazos apropiadas resulta benéfico. No obstante, el excesivo estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran y perjudican las funciones de los sistemas del organismo.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

- Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020
- Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

En el presente trabajo de investigación se ha indagado en trabajos de investigación referidas al estrés y su influencia en el desempeño laboral, así como estudios sobre satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio, tanto en contextos nacionales e internacionales.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Montalvo (2014) en su investigación, tuvo como objetivo general identificar la influencia del estrés laboral en la satisfacción del personal asistencial de Nova Clínica S.A., con el fin de facilitar un cambio en el clima organizacional a futuro. La metodología utilizada es descriptiva, analítica, deductiva, de tipo correlacional no experimental, cualitativo, su población constó de 91 funcionarios de los cuales 67 mujeres y 24 varones, cuya muestra fue la misma población. El análisis estadístico se realizó a través del método no probabilístico no aleatorio, se recolectaron datos con el método de observación científica, lógico deductivo estadístico, su técnica utilizada fue el cuestionario. El instrumento fue validado mediante una aplicación piloto a personas con las mismas características de la población investigada. Se concluyó que no existe estrés en el personal de Nova Clínica SA, el factor que se relaciona al reconocimiento de lograr influenciar en la calidad para el desarrollo profesional y personal en un nivel mínimo, lo cual puede convertirse en principio de preocupación, frustración o ansiedad para el personal a futuro, asimismo; se encontró que los factores analizados que producen estrés laboral, al interior de la institución no causan niveles significativos de estrés en los trabajadores, resultando coherente debido a que la satisfacción laboral tiene niveles positivos.

Suárez (2013), en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo describir el nivel de estrés en el área de atención al cliente de ventas de un Contac Center de Lima. La metodología utilizada en su investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, siendo su población de 934 trabajadores, su muestra constó de 197 asesores telefónicos, determinado a través del muestreo probabilístico accidental, se recolectaron los datos de la investigación

con un instrumento de estrés laboral creada por la Organización del Trabajo y el estrés por la Organización Mundial de la Salud, sustentada por Ivancevich y Matteson, el cual tiene 25 ítems, se aplicó el alpha de Cronbach, determinándose una confiabilidad del instrumento de 0.92, asimismo; el instrumento se validó a través de juicio de 5 expertos. Se concluyó que se hallaron diferencias en los niveles de estrés laboral a causa del área de atención al cliente porque existen bajos niveles de estrés, mientras que en el área de ventas tuvo un nivel alto, por otro lado, no existen diferencias en la relación de sexo y edad.

Montero (2010) investigó el nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú. Utilizó un instrumento de evaluación como es el Test del LCDO de Arturo Barraza Macías y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que a mayor estrés menor rendimiento, sin embargo, el nivel de estrés del Grupo2 y Grupo3 no difiere en el rendimiento, a diferencia del Grupo1 y el Grupo2. Concluye que no hay diferencias significativas en el nivel de estrés entre facultades, carreras y género.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Valle (2015) en su investigación “Sentido de vida y estrés laboral en profesionales y técnicos de salud que trabajan en el centro especializado en drogodependencia”, planteó como objetivo general, explorar la relación entre el sentido de vida y el estrés laboral en profesionales y técnicos de salud que trabajan en un centro especializado en drogodependencia, observando las estrategias de afrontamiento más significativas. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo, su población constó de 110 profesionales y técnicos de planta contratados y su muestra fue de 22 profesionales y técnicos determinado a través del muestreo no probabilístico, asimismo; para la recolección de datos, se utilizó una batería de instrumentos autoadministrables que incluyen tres técnicas de evaluación sobre las tres variables: sentido de vida, estrés y estrategias de afrontamiento y para el análisis cualitativo se han tomado entrevistas semiestructurada con 10 preguntas realizadas en forma aleatoria del total de la población, por otro lado, se empleó el instrumento para recolectar los datos en la serie existencial (EE), Langle, Orgler y Kundi, para evaluar las competencias

personales y existenciales de la persona, el cual constó de 46 ítems. Se concluyó que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados, asimismo; presentan en gran parte capacidades personales y existenciales que amortiguan los factores estresores.

Oramas (2013) en su trabajo de investigación “Estrés laboral y el síndrome de burnot en el personal docente cubano de primaria”; tuvo como objetivo descubrir la presencia del estrés laboral y el síndrome de Bournot en el personal docente cubano de primaria. La metodología utilizada en la presente investigación fue descriptiva, con diseño transversal, su población y muestra constó de 621 docentes de 50 colegios (La Habana, Pinar del Río, Santiago de Cuba y Villa Clara), siendo su muestreo no probabilístico (no aleatorio), para la recolección de datos se aplicaron instrumentos psicológicos, psicopedagógicos o psicométristas de atención primaria de salud. Se concluyó que los principales factores de estrés laboral encontrados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las peticiones derivadas de las características de los alumnos, las presiones de los superiores y los cambios del sistema de enseñanza, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo, asimismo, la población estudiada presenta alta frecuencia de estrés laboral (88.2%) el cual está fundamentada en síntomas de estrés con una vivencia de estar estresados en su trabajo que desarrollan. Por otro lado, el síndrome de Bournout es una causa que se constituye al estrés laboral como consecuencia de un periodo de pérdida de recursos, debido a la existencia de las condiciones de trabajo que la institución impone al docente demandas mayores a los recursos que tiene para enfrentarlas.

Sánchez (2010) en su investigación sobre el estrés laboral, satisfacción y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en Argentina. Utilizó un cuestionario que evalúa situaciones estresantes y el cuestionario de Peiró y Meliá y el BIEPS-A. Obtuvo como resultado que existe un moderado nivel de estrés, satisfacción y bienestar psicológico en los trabajadores. Concluyó que existe una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción, percibida de forma negativa por los trabajadores que tienen poca satisfacción y presentan estrés. De igual manera, sucedió entre el estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con óptimo bienestar psicológico desarrollan poco estrés.

Belkys (2008) en su investigación “El estrés laboral en los trabajadores del servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” - Caracas, Venezuela. Aplicó un instrumento relacionado al estrés laboral, elaborado por la persona investigadora. Cuyos resultados indicaron que un 62% presentó poco estrés, el 34% estrés moderado y un 4% un elevado estrés. En conclusión, los receptores y auxiliares del laboratorio lograron un nivel mayor de estrés.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Estrés.

Según Zaldívar (1996) definió al estrés como un estado vivencial, que cambia en el tiempo y que está asociado a un desorden físico como psicológico presentado por el ser humano debido a exigencias o demandas de un ambiente de trabajo.

Por otro lado, el estrés también se clasifica en estrés positivo y negativo, donde el estrés positivo es la tensión que motiva a la persona a realizar actividades diferentes; mientras que el estrés negativo o distrés genera tensión, angustia el cual causa un desequilibrio mental y físico en la persona. (Selye, 1982).

Sin embargo, el estrés está integrado por una respuesta mental, física y conductual de un individuo, generada ante una presión interna y externa de un ambiente de trabajo en la cual tiene que adaptarse.

En conclusión, el estrés es la percepción de interacción de la persona con su ambiente de trabajo, donde las exigencias o demandas de dicho ambiente, ocasionan la falta de control de su capacidad.

2.2.2. Estrés laboral.

El estrés laboral es definido como un trastorno que perjudica la producción, las finanzas, la salud física y psicológica de los empleados de una organización en desarrollo y vías de desarrollo. (Organización Internacional del Trabajo, 2001)

Luthans (2011), consideró al estrés laboral como términos negativos (políticas de la institución, incumplimiento de metas y objetivos, atraso en el trabajo y papeleo), y que el estrés es causado por algo malo, el cual se presenta a manera

de angustia. Por otro lado, menciona que el estrés laboral en términos positivos, es agradable, debido a que es causado por cosas buenas pero que también ocasionan estrés (retos, desafíos, calidad de trabajo, presión del tiempo, entre otros), identificando factores que producen estrés, como: factores extra organizacionales, organizacionales, grupales e individuales.

Por otro lado, Lundberg (2005), definió al estrés laboral, como una situación que nace de la interacción del individuo con el trabajo, cuyos cambios ocurren dentro de la persona obligándola a desviarse de su función normal, asimismo, Ramos y Buendía (2001), manifestaron que el estrés injustificado es el resultado de la interacción en una diversidad situacional, así como la monotonía, exceso de trabajo, motivación pobre y estimulación. Es decir, cuando un individuo percibe niveles de estrés en concordancia con el trabajo que desempeña, pues no solo le afecta a él, sino a su entorno y principalmente a la empresa donde labora; lo que impide no cumplir con las metas y objetivos trazados dentro de la planificación establecida por la empresa.

Dentro de los factores estresantes están considerados por elementos condicionantes con relación al trabajo que les brinda la empresa y que aumentan el riesgo o probabilidad de que una persona puede padecer estrés, que puede presentarse de forma física, química, acústica, somática o sociocultural, conllevando de manera directa o indirecta a una inestabilidad en el equilibrio dinámico del organismo del individuo (O'Brien, 1998).

La Comisión Europea delimitó al estrés laboral, como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a indudables aspectos adversos o nocivos de contenido, organización y ambiente de trabajo. Asimismo, es una etapa que se caracteriza por altos niveles de excitación y respuesta de habitual sensación de no poder afrontarlos.

Peiro (2008), define que el estrés laboral es una experiencia subjetiva del ser humano, causada por la percepción de que existen solicitudes excesivas o amenazantes difíciles de examinar y que pueden tener consecuencias negativas para ella.

2.2.2.1. Factores del estrés laboral.

Según Pines y Keinan (2005) son percepciones y experiencias de la persona; donde los factores psicosociales son de carácter individual, emocional, relaciones humanas y económico.

Los principales factores psicosociales, son:

- Desempeño profesional, es decir, es la ausencia de un plan de vida laboral.
- Dirección, falta de liderazgo e inadecuada delegación de responsabilidades.
- Organización y función, escasa información, planificación inapropiada y administrativa.
- Actividades y tareas, excesiva carga de trabajo.
- Ambiente de trabajo, condiciones físicas e instalaciones pésimas.
- Jornada laboral, constante rotación del puesto de trabajo.
- Entorno social de la empresa, incumplimiento de políticas y normas del régimen laboral.

2.2.2.2. Tipos del estrés laboral.

Keith y Newstrom (1999), definieron como la acumulación o almacenamiento de las exigencias del ambiente perjudicando el pensamiento, las emociones y el aspecto físico; asimismo, el estrés es constante y permanente el cual afecta el desempeño del trabajo principalmente la salud e incluso deteriora, la capacidad de resolución de problemas.

Es importante resaltar el hecho de que el estrés es también un mecanismo de respuesta que el organismo tiene ante estímulos exteriores y que es, cuando se produce en su justa medida, bueno y saludable, ya que genera satisfacción, alegría, mejora la actividad cardíaca y la resistencia física, así como la actividad mental. En este caso, recibe el nombre técnico de eustrés.

- a) Estrés cognitivo o pensamientos.-** Dificultad para concentrarse, pensamientos obsesivos, excesiva autocrítica, olvidos, preocupación excesiva por el futuro, etc.

El estrés es un relevante modulador de la función cognitiva, esto surge a raíz de que se percibe la forma aguda y crónica, donde, el estrés influye en el rendimiento de maneras distintas y que este depende de factores relacionados con el estrés propio; es así, que otros factores esenciales inciden en los efectos cognitivos del estrés y estos figuran en su intensidad y duración. En el extremo cognitivo, la operación concreta (memoria implícita o explícita, operativa, etc.) estos aspectos son fundamentales para definir los efectos del estrés. El estrés leve o moderado tiende a proporcionar el rendimiento cognitivo en general. El estrés alto, tiende a dañar las operaciones cognitivas comprometidas en la formación de memorias explícitas o que pretenden un razonamiento flexible y complejo mientras que, por el contrario, mejora el rendimiento en pruebas de memoria implícita y en tareas bien probadas. Además de estos elementos generales, existen contrastes individuales en cuanto a los efectos cognitivos del estrés. Actuar sobre el estrés de los humanos puede ser una táctica eficaz para mejorar el rendimiento cognitivo, tanto en el tramo general de aprendizaje como en los entornos de examen. (Zaldívar, 1996)

b) Estrés emocional. - Existen determinados períodos en que podemos sentir un exceso de estrés, una fatiga emocional que tiene resultados tanto en el plano físico, como en el plano mental.

El estrés emocional puede nacer por algún suceso negativo concreto que haya prevalecido en la persona, por la acumulación de pequeños inconvenientes o bien porque el individuo tiene una personalidad que lo predispone a ello. Suele tratarse de individuos muy estrictos consigo mismas, disminución de autoestima y una necesidad elevada de controlar todo lo que sucede en su entorno, por lo que están en alerta de manera permanente. (Keith y Newstrom, 1999)

Es transcendental detectar el estrés emocional, pues puede tener efectos más embarazosos Estos son sus síntomas:

- Imposibilidad de afrontar escenarios distintos.
- Cambios de humor repentinos.
- Escasa motivación, en el desarrollo de actividades que resultan placenteras.
- Desorden y forma apresurada de hacer las actividades.

- Dificultades de sueño.
- Cambios en la comida (consumir alimentos de manera desordenada e insana).
- Dolores diversos como: dolor de cabeza, estómago y reacciones en la piel.
- Incertidumbre, ataques de pánico y depresión acompañados de estrés emocional.

Keith y Newstrom (1999), manifiestan que, el estrés emocional produce dificultades concretas en la personalidad de un individuo; por ello, tiende a la ansiedad y que este conviene controlarlo en todas sus etapas y/o factores; como son:

- No sobrecargarse. - Las personas que sufren de estrés emocional, deben promover a cuidarse seleccionando actividades y tareas que sean realmente necesarias. No intentar controlarlo todo. Hay que delegar funciones.
 - Pedir ayuda. - Muchos individuos sometidos a estrés emocional no cuentan con la asistencia que necesitan por su conducta. Se muestran irritables o enfadadas persistentemente, y esto aleja a los demás en lugar de atraerlos para recibir el apoyo que se precisan.
 - Relajarse ante lo cotidiano. - Aprender a no tener el control de todo lo que ocurre. Concebir que habrá contextos que salgan mejor o peor, sin intentar resolverlo todo. No concebir que todo es perfecto.
 - La meditación y la relajación son realidades para rebajar el nivel de tensión emocional. Es esencial practicar una de ellas.
 - Llevar un estilo de vida saludable. - Es muy trascendente dormir las horas suficientes, alimentarse adecuadamente y seguir una rutina diaria de ejercicios físicos moderados.
 - Realizar actividades que resulten placenteras: bailar, reunirse con amigos/as, ir al cine, ser felices, quedar con amigo/a, etc.
- c) Estrés físico.-** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a

uno(a) frustrado(a), furioso(a) o nervioso(a).

También, el estrés es la reacción del cuerpo a una demanda o desafío, expresado en pequeños episodios, el estrés puede ser positivo, como cuando ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar la salud.

Por ende, el estrés es una reacción a un desafío o cambio; es decir, a plazo corto, el estrés puede ser ventajoso. Asimismo, te hace estar más presto y te da energía para terminar tus actividades. Pero el estrés a plazo largo puede producir problemas de salud graves. Las mujeres son más proclives que los varones a experimentar síndromes de estrés, entre ellos dolores de cabeza y malestar estomacal. Además, las mujeres son más expuestas a padecer afecciones de salud mental que empeoran con el estrés, como la ansiedad y la depresión. (Pines y Keinan, 2005)

2.2.2.3. Causas del estrés laboral.

Las causas del estrés laboral, son muy notorias dentro de una organización o empresa, esto debido a la mala organización que existe en los puestos de trabajo, exceso de presiones, exigencias, deficiente gestión o condiciones laborales insatisfactorias, los cuales generan circunstancias que hacen que el empleado no reciba suficiente apoyo de los demás, y que estos no tengan suficiente control sobre su actividad, y las presiones que conllevan o están a su cargo. (Pines y Keinan, 2005).

Si al empleado se le presenta una gama de formas en el trabajo y que estos tengan apoyo del grupo, serán menores las posibilidades que se vea afectado por el estrés, pues tendrá un apoyo directo y que estas oportunidades no se vean frustrados, al contrario sea un motor para poder continuar y salir adelante en las actividades y tareas delegadas, a lo cual se le llama trabajo en equipo.

Es así, que la gran mayoría de las causas del estrés en el ámbito laboral están relacionados al modo en que las personas pueden sobrellevar, asimismo, estos factores son realmente alarmantes dentro de la organización o empresa, de esta manera se debe brindar mayor atención para evitar ser perjudicial y convertirse

en peligros universales, es por ello, que se debe brindar la debida importancia para no pasar por alto futuras consecuencias que pueda traer.

2.2.2.4. Consecuencias del estrés laboral.

Hernández (S/F) planteó una gama de consecuencias y efectos negativos del estrés laboral, como son:

- A nivel fisiológico: referido al aumento de la tensión arterial, tensión muscular, glucemia en sangre, metabolismo basal, colesterol, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, inhibición del sistema inmunológico, dilatación pupilar, sensación de nudo en la garganta, etc.
- A nivel cognitivo: referido a la indecisión, desorientación, sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, mal humor, sentimiento de falta de control, etc.
- A nivel motor: referido al tartamudeo, imprecisión, hablar rápido, consumo de drogas, temblores, exceso de apetito, voz entre cortada, explosiones emocionales, risas nerviosas, falta de apetito, conductos impulsivos, bostezos, etc.

Todas estas consecuencias inmediatas son presentadas por una persona que tiene estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud.

2.2.2.5. Dimensiones del estrés laboral.

Para Robbins (2004) existieron dos categorías causas potenciales del estrés laboral, estas son: ambientales, organizacionales e individuales.

- a) **Factor ambiental:** este factor es conocido como el ambiente donde se desenvuelven los empleados, asimismo, es fundamental para la estructura de la empresa, organización o programa, el cual tendrá una gran influencia en el estrés. En el momento que se presenten cambios económicos, esto puede crear inestabilidad en el empleado, afectando significativamente el acoplamiento laboral visto como una preocupante amenaza para el empleado, pues si se toca la economía y la estabilidad laboral se verá afectado y definitivamente las causas del estrés aumentarán por no saber qué pasará con él en la organización o empresa. También, los cambios en

la política son un factor ambiental, pues se tiene leyes que amparan a los empleados que laboran en una institución gubernamental y que estos a su vez también pueden perjudicar su estabilidad laboral. Finalmente, las innovaciones tecnológicas tienen repercusión en los empleados, pues si se tiene buen tiempo con un mismo sistema se sienten amenazados los cuales conlleva a desconocer nuevas estrategias laborales.

- b) **Factor organizacional:** la exigencia de la organización o empresa generalmente se basa en ser seria y en el cumplimiento de tareas y metas propuestas que se fijan en determinados períodos de tiempo, los cuales generan en el empleado un estrés significativo porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la empresa u organización por no cumplir con los parámetros establecidos. Es importante, mencionar el trabajo en equipo, pues un liderazgo ejercido de manera autoritaria por un jefe inmediato, puede perjudicar y más aún afectar la estabilidad en el trabajo.

El liderazgo organizacional representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores o administradores crean una cultura caracterizada por miedo, tensión y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que no dan el ancho.

- c) **Factor individual:** son los diferentes rasgos de personalidad que tiene la persona el cual produce estrés (emotividad, rigidez, autoritarismo, sencillez, incertidumbre, intolerancia, ansiedad, etc.) así mismo, existen causas diversas el cual producen tensión y estrés. (Luthans, 2011).

Dentro de esta dimensión, intervienen indicadores como los problemas familiares representando un factor extra laboral el cual incide en el desempeño del puesto de trabajo, mientras que los problemas económicos se deben al exceso de trabajo.

2.2.3. Satisfacción laboral.

Locke (1969) citado por Pérez y Rivera (2015) definieron a la satisfacción laboral, como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo. Es decir, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultado de varias actitudes específicas que un empleado/trabajador tiene respecto a su trabajo y los factores relacionados a él.

Así mismo, la satisfacción laboral está relacionada con las tareas humanistas donde el trabajador más satisfecho, es aquel sujeto que satisface sus mayores necesidades sociales y psicológicas en su empleo, por ende, pone mayor dedicación a las actividades y/o tareas que realiza. Es decir, una satisfacción elevada del trabajador en su centro laboral es lo que siempre busca la dirección o gerencia de una empresa u organización, pues tiende a relacionarse con resultados positivos y mayor índice de productividad laboral, conllevando a un desarrollo empresarial óptimo. (Daza y Porto, 2007).

Mientras que, García (2010), definió que hoy en día la satisfacción laboral adquiere importancia para el desarrollo de la humanidad, pues es evidente y necesario combinar con tecnologías nuevas y el factor humano con la finalidad de alcanzar eficiencia, eficacia y efectividad en las empresas u organizaciones del siglo XXI. La comunidad científica, indica que la satisfacción laboral es la actitud que la persona asume ante su trabajo el cual se ve reflejada en sus actitudes, estado de ánimo sentimientos y comportamientos lo cual se relaciona con su actividad laboral. Por tanto, si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo este responde de manera adecuada a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecho no tendrá la capacidad de realizar su actividad y/o labor de forma eficiente y de calidad.

Sin embargo, Gamboa (2010) señaló que la satisfacción laboral está más relacionada con lo actitudinal, el cual representa un indicador de diagnóstico del grado, donde a la persona le gusta su trabajo. Es decir, al bienestar que la persona experimenta respecto a su trabajo, relacionado con la satisfacción y la motivación de su trabajo.

2.2.3.1. Importancia de la satisfacción laboral.

Las empresas u organizaciones hoy en día involucran a sus trabajadores/empleados en la toma de decisiones, provocando en ellos a que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de dicha empresa. Durante este proceso, los líderes son importantes, pues es relevante que sean escuchados en sus ideas con la finalidad de transmitirles emoción y pasión por el trabajo que realizan. (Castillo y Limón, 2006).

También manifiestan, que la satisfacción de los empleados respecto a su trabajo, tiene mucha compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo que desempeña la persona, conllevando estas características a tener claridad en los propósitos y valores de cada ser humano antes de aceptar compromisos de comportamiento; pues, es muy importante que exista interacción entre las necesidades del empleado con los motivadores que se ofrecen.

2.2.3.2. Causas de la satisfacción laboral.

En la actualidad en que vivimos, en un mundo cambiante, globalizado de avances tecnológicos y científicos; el ser humano desempeña un papel importante dentro la empresa, principalmente en su funcionamiento y su evolución. (Zayas, Báez, Hernández, 2015). Es por ello, que la satisfacción laboral no solo está relacionada con los niveles salariales sea directa e indirectamente, es así, que el trabajo puede ser una causa de bienestar o felicidad del individuo o la parte contraria.

La satisfacción laboral del ser humano depende de diversos factores (grado de responsabilidad, valores personales, sentido de éxito personal y profesional, grado de libertad, nivel de aspiración, etc.). Es así, cuando más elevada sea la calidad de vida personal y profesional más satisfacciones tendrá el empleado/trabajador, y se reducirá el grado de pasividad y ausentismo.

Respecto a la insatisfacción laboral, Hannoun (2011) señaló, que en algunos casos existen trabajadores que ven mermados sus deseos profesionales, es decir, no tienen posibilidades de expansión o superación profesional, tiene incompatibilidad en sus horarios, vida familiar, muestran un trato hostil, en términos

relevante visualizan características donde la persona se siente insatisfecha profesionalmente; mientras que otros trabajadores tiene la oportunidad de hacer amigos, aumenta su autoestima, se sienten útiles en el trabajo y buscan siempre un reconocimiento social. Es por ello, que la insatisfacción laboral representa un sentimiento de desagrado donde la persona experimenta por una actividad de trabajo que realiza del que lo no le interesarle dentro de la organización y/o empresa, es decir, no le es atractiva y además recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas los cuales no son acordes a sus expectativas.

También, Hannoun (2011), señaló que existen diversas causas o factores que inciden en la satisfacción laboral los cuales conllevan a deseos de abandonar o cambiar de trabajo, las principales causas de una insatisfacción laboral, son:

- Salario mínimo o bajo.
- Inadecuada relación con los compañeros(as) y/o jefes de trabajo.
- Escasa posibilidad de desarrollo profesional.
- Personalidad insegura.
- Dificultad para adaptarse a un ambiente laboral.
- Condiciones laborales deficientes.
- Circunstancias laborales y personales (nivel de estudio, preparación, edad, sexo, etc.)

2.2.3.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral.

Fuentes (2012) manifiesto que existen factores organizacionales diversos y que estos influyen o son determinantes en la satisfacción laboral, como, por ejemplo:

- Recompensas justas.
- Reto del trabajo.
- Condición favorable del trabajo.
- Apoyo entre compañeros(as) de trabajo.
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo.

2.2.3.4. Niveles de satisfacción laboral.

Márquez (2006) definió dos niveles de satisfacción laboral, que son:

- a) Satisfacción general: indicador promedio de la faceta de trabajo.
- b) Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción, es decir, está relacionada al clima organizacional y desempeño laboral.

El nivel de satisfacción está relacionado con variables diversas, es decir, no es constante de un grupo a otro, motivo por el cual, se debe conocer bien a los grupos y detectar los problemas de comportamientos asociados con la insatisfacción. Sin embargo, se deben buscar estrategias que sean claves como la edad, nivel ocupacional, tamaño de empresa; pues mientras un trabajador envejece tiende a estar un poco más satisfecho con su labor, posteriormente su satisfacción disminuye; ya que la empresa le ofrece pocas promociones o ascensos. Los individuos con nivel ocupacional alto, tienden a estar satisfechas con su trabajo, pues son mejor pagados, tienen mejores condiciones de puesto y trabajo.

2.2.3.5. Teorías de la satisfacción laboral.

- a) **Teoría bifactorial de Herzberg:** conocida como la teoría de dos factores, donde Herzberg (1969, citado por Alva y Juárez, 2014) formularon la llamada teoría de dos factores, con la finalidad de explicar el comportamiento del individuo en situaciones de trabajo.

Es decir, la satisfacción laboral está generada por el factor intrínseco (factores motivadores) significa que cuando va bien el factor produce satisfacción (reconocimiento del éxito profesional por parte del personal directivo y/o jerárquico) y cuando va mal no producen insatisfacción (trabajo aburrido y rutinario); mientras que el factor extrínseco (factores higiénicos) quiere decir, que cuando va bien producen satisfacción (seguridad en el trabajo) y cuando va mal no producen insatisfacción (malas relaciones interpersonales).

- b) **Teoría del ajuste en el trabajo:** referido al cumplimiento de necesidades y valores, es decir, está centrada en la interacción de la persona con el ambiente laboral generando un proceso continuo y dinámico el cual se denomina ajuste al trabajo. Por tanto, la satisfacción no solo es derivada por

el grado de las necesidades de los empleados sino también por el grado del contexto laboral, de las necesidades y de los valores de los empleados/trabajadores donde están inmersos tres variables dependientes (satisfacción laboral de la persona, resultado satisfactorio y antigüedad laboral) y las variables independientes (habilidades personales y destrezas).

- c) **Teoría de la discrepancia:** referida a que la satisfacción laboral está en función a valores laborales más relevantes de la persona obtenidas mediante el trabajo propio y las necesidades; también los valores del individuo muestran un orden de acuerdo con su importancia y las emociones son la manera en que se experimenta la obtención o la frustración del valor dado. Por tanto, la satisfacción laboral, es el resultado de la percepción del puesto de trabajo con el cumplimiento de valores condicionado con el grado en que dichos valores sean congruentes con la necesidad de la persona.
- d) **Teoría de los eventos situacionales:** está determinado por dos factores; características situacionales (facetas laborales del individuo evaluada antes de aceptar el puesto, remuneración, ascensos, condición de trabajo) y los eventos situaciones (no tiende a ser pre-evaluada, pero ocurre cuando la persona ocupa el puesto de trabajo). Esta teoría, hace referencia que la satisfacción laboral es resultado de respuestas emocionales ante la situación que se encuentra el individuo en su empresa u organización.
- e) **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow:** es conocida como la teoría de la motivación humana, asimismo, identifica cinco categorías de necesidades considerando un orden ascendente de acuerdo a su grado de importancia y su capacidad de motivación, que son: fisiológicas (nivel más bajo), de seguridad, de amor y pertenencia (afiliación), de estima (reconocimiento) y de auto-realización.
- f) **Modelo dinámico de la satisfacción laboral:** es el producto de interacción del individuo con la situación laboral, donde la persona lograr alcanzar distintas formas de satisfacción laboral, como son: progresiva (incrementa su nivel de aspiraciones), estabilizada (mantiene su nivel de aspiración), resignada (reduce su nivel de aspiración), insatisfacción laboral constructiva (siente insatisfacción, pero mantiene su nivel de aspiración), insatisfacción laboral fija (mantiene su nivel de aspiración, pero no intenta resolver

problemas) y la pseudo-satisfacción laboral (siente frustración, pero los problemas lo ve como algo no solucionable, asimismo mantiene su nivel de aspiración).

2.2.3.6. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Existen dos aproximaciones en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral: la global y la multidimensional. La global abarca el concepto de satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo, sin involucrar directamente a los factores específicos de la satisfacción (como remuneración, calidad de relaciones interpersonales, seguridad, entre otras) (Chiang y Núñez, 2010). La aproximación multidimensional establece que la satisfacción laboral depende de varios aspectos específicos del trabajo, los cuales pueden ser medidos de forma independiente. Bajo este enfoque, la satisfacción laboral es el resultado de una serie de satisfacciones específicas que forman parte de la satisfacción en general. Cabe mencionar que la visión global y multidimensional de la satisfacción laboral es un modelo compensatorio, en el cual un nivel alto en un determinado factor, puede compensar las deficiencias producidas en otras áreas. Uno de los autores que profundizó sobre los factores de la satisfacción laboral fue Locke (1976) (citado por Chiang, 2004) quien propuso las siguientes dimensiones:

- a) **Condiciones de trabajo.** Se refiere al interés intrínseco por el trabajo, lo que involucra la diversidad de tareas, las oportunidades de aprendizaje, el nivel de dificultad de las responsabilidades, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre las metodologías. También, contiene aspectos relacionados con los horarios, las condiciones físicas, la ventilación, el ruido y la temperatura.
- b) **Desarrollo profesional.** Hace referencia a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional de las trabajadoras a través de actividades de formación y establecimiento de criterios de promoción profesional y personal.
- c) **Relaciones personales.** Considera el apoyo, el compañerismo y la amistad que existe entre los compañeros de trabajo, así como la competencia y rivalidad que pudiera existir.

2.2.4. Programa Cuna Más.

El Programa Nacional Cuna Más es un programa social a cargo del MIDIS (2012) (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social), cuyo objetivo es optimizar el desarrollo infantil de niñas(os) menores de 3 años en zonas de pobreza y extrema pobreza, para mejorar las brechas en los aspectos cognitivo, social, físico y emocional.

a) Visión.

Lideramos la implementación y diseño de servicios pertinentes y de calidad para la atención integral de la primera infancia, contribuyendo a desarrollar al máximo las potencialidades de las niñas/os menores de tres años, en particular en contextos de pobreza extrema. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2012)

b) Misión.

Brindar servicios para la atención integral de calidad y pertinente a niñas/os menores de tres años en zonas de pobreza y pobreza extrema, que permitan cultivar y guiar cuidadosamente su potencial intelectual, emocional, social y moral; guiados con una perspectiva de interculturalidad, equidad, derechos y ciudadanía; y con el sustento de la cogestión con la comunidad. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2012)

c) Objetivos del Programa Cuna Más.

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2012) el Programa de Cuna Más tiene como objetivos:

- Mejorar el desarrollo infantil de niñas(os) menores de 36 meses de edad en contexto de pobreza y pobreza extrema, para mejorar brechas en el desarrollo emocional, cognitivo, social y físico.
- Diseñar e implementar servicios pertinentes y de calidad orientados al desarrollo integral de niñas(os) pobres y extremos pobres menores de 3 años de edad, involucrando a sus familias en la planificación y ejecución de actividades.
- Involucrar la participación de la comunidad, la sociedad civil, el sector privado y entidades de gobierno, en la gestión y financiamiento de servicios

orientados a la atención integral de la primera infancia, fundamentalmente en zonas de pobreza y pobreza extrema.

- Ampliar la cobertura de los servicios a la infancia temprana focalizados en zonas de pobreza y pobreza extrema.

2.3. Definición de términos básicos.

Actitud. Postura que adopta el cuerpo humano, también, es la disposición anímica de la persona expresada de algún modo en particular.

Capacitación. Actividad diseñada a impartir a los trabajadores/empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales.

Compensaciones. Es la gratificación que los trabajadores perciben por su labor (salarios, sueldos, prestaciones), elemento que la empresa u organización le permite retener o atraer al recurso humano que necesita, mientras que el trabajador satisface sus necesidades de estatus, seguridad, materiales, etc.

Competitividad. Una empresa u organización exitosa obtiene ventaja competitiva a través de la incorporación de tecnologías nuevas o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (capacitación del personal, diseños, procesos y atención de mejora, etc.).

Comportamiento. Actitudes que asume el individuo en un momento adecuado, ya sea positiva o negativamente.

Derecho laboral. Conjunto de normas y principios teóricos que regulan las relaciones jurídicas entre empleadores y trabajadores y de ambos con el Estado, originado por una prestación voluntaria, subordinada, retribuida de la actividad humana, para la producción de bienes y servicios.

Expectativas. Intensidad de creencia y esfuerzo personal que realiza el ser humano en su trabajo conllevando a terminar una tarea de manera satisfactoria.

Factores motivacionales. Generan efecto de satisfacción y aumento de productividad laboral hasta logra niveles de excelencia. Pues una motivación, incluye un sentimiento de crecimiento, reconocimiento profesional y realización personal.

Liderazgo. Proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre los demás, inspira, motiva y dirige sus actividades para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

Motivación. Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones, implicando el deseo de trabajar, contribuir o cooperar.

Remuneración. Retribución que constituye el principal estímulo material expresado en el pago según la calidad y cantidad de trabajo aportado.

Trabajo. Actividad y esfuerzo de un individuo, aplicado a la producción de riqueza, permitiéndole participación activa e independencia económica en la sociedad brindado a su familia un nivel de vida decente.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación.

3.1.1. Hipótesis general.

El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

H_a: El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

H_o: El estrés laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_o: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_o: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_o: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual.

a) Variable 1: estrés laboral.

Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos, caracterizado por altos niveles de excitación y de respuesta frecuente a la sensación de no poder afrontarlos en el campo ambiental, organizacional e individual. (Robbins, 2004)

b) Variable 2: satisfacción laboral.

Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo. (Pérez y Rivera, 2015)

3.2.2. Definición operacional.

a) Variable 1: estrés laboral.

Reacciones que tiene una persona ante presiones y exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades para afrontar una situación.

b) Variable 2: satisfacción laboral.

Actitud que desarrolla una persona frente a una satisfacción laboral, partiendo de una evaluación general de su trabajo sobre tareas específicas de la misma que realiza en base a una experiencia laboral.

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

3.3.1. Tipo de investigación.

La investigación presente, fue básica, es decir, buscó poner en práctica conocimientos teóricos sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en las madres cuidadoras del programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco.

Sánchez y Reyes (1996), define que la investigación básica tiene como finalidad recabar información de la realidad con el fin de enriquecer el conocimiento científico.

3.3.2. Nivel de investigación.

El nivel de la presente investigación fue descriptivo-correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que una investigación descriptiva, describe, analiza e interpreta hechos relacionados con las variables tal como se busca especificar las características, propiedades y rasgos relevantes, es decir, estudia su estado actual en su forma natural; donde la posibilidad de tener un control sobre las variables es mínima, por lo cual su validez interna es discutible.

Una investigación correlacional, tiene como fin conocer y evaluar el grado o relación de asociación que existe entre dos o más variables, permitiendo medir a cada una de las variables en estudio, para luego, cuantificar y analizar su vinculación. (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

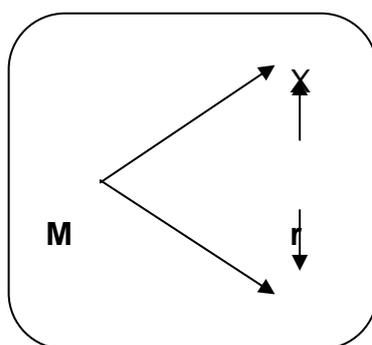
3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación fue no experimental–transversal–correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2006) la investigación no experimental; es empírica y sistemática, es decir, las variables no se manipulan, donde, la relación se realiza sin intervención directa, dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

Hernández y Col. (2003), refieren que los diseños transversal o transeccional recolectan datos en un tiempo único, en un solo momento, teniendo como propósito describir y analizar las variables, su interrelación y su incidencia en un momento determinado.

El esquema que corresponde a la presente investigación, es la siguiente.



Dónde:

- M : Muestra
- X : Estrés laboral.
- Y : Satisfacción laboral.
- r : Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra de estudio.

3.5.1. Población.

La población está definida como el conjunto de elementos, conformado por una o más características de todos los elementos que la integran. (Arias, 2012).

La presente investigación tuvo como población a 60 madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco en el período 2020.

Tabla 1.

Población total de madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián – Cusco, 2020.

Nº	Programa Cuna Más	Cantidad madres cuidadoras
1.	San Antonio	6
2.	Diego	5
3.	Salvadores	6
4.	Uninchis	6
5.	Monterrey Santa Rosa	5
6.	Misquiuno	6
7.	Quillahuata	7
8.	República de Francia	7
9.	Cuatro Suyos	6
10.	Santa Rosa	6
Total		60

Fuente: Base de datos del Programa Cuna Más – Regional, 2020.

3.5.2. Muestra.

Portillo y Roque (2003) manifiestan que la muestra es un subconjunto de la unidad observable, que es sometido a una observación rigurosa, con el fin de recabar información válida para la población.

3.5.3. Técnica de selección de muestra.

La técnica de muestreo, fue el no probabilístico por conveniencia, porque es una técnica donde la muestra de la población se selecciona solo porque está convenientemente disponible por la investigadora, asimismo, esta muestra fue seleccionada por la situación en la que se está atravesando que es la pandemia del COVID-19. Esta muestra fue seleccionada por la investigadora, por la accesibilidad que se tuvo a las madres cuidadores del Programa de Cuna Más y que representan a toda la población. (Caceda y Pérez, 2001).

Tabla 2.

Muestra de madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián – Cusco, 2020.

Nº	Programa Cuna Más	Cantidad madres cuidadoras
1.	San Antonio	3
2.	Diego	3
3.	Salvadores	3
4.	Uninchis	3
5.	Monterrey Santa Rosa	3
6.	Misquiuno	3
7.	Quillahuata	3
8.	República de Francia	3
9.	Cuatro Suyos	3
10.	Santa Rosa	3
TOTAL		30

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Para la recolección de información se hizo uso de la técnica de la encuesta, la cual permitió recabar información para ambas variables de estudio (estrés laboral y satisfacción laboral). Bisquerra (1997) definió que la técnica de encuesta representa un procedimiento para recabar datos a través del medio técnico.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado para la variable estrés laboral, fue el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS.

Autores: El instrumento utilizado fue del Estrés Laboral de la OIT-OMS. Tiene como autores a la OIT-OMS; sustentada por Ivancevich & Matteson.

Traducción y adaptación: Mg. Ángela Suárez Tunanñaña (Docente de la Universidad César Vallejo). Adaptó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un contact center de Lima. Revista Psique. Mag. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Duración: 15 minutos.

Aplicación: La administración puede ser grupal o individual.

Significación: Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas van desde del 1 al 7 (1='Nunca', 2='Raras veces', 3='Ocasionalmente', 4='Algunas veces', 5='Frecuentemente', 6='Generalmente', 7='Siempre' es fuente de estrés).

La escala del estrés laboral incluye 25 ítems, emplea respuestas del 1 al 7; también posee 3 dimensiones (factor ambiental, factor organizacional y factor individual).

Mientras, que para el cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Autor: Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales.

Procedencia: España

Traducción/adaptación: J. L. Meliá y J. M. Peiró. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Significación: La encuesta satisfacción laboral S20/23 fue diseñado para obtener una evaluación útil, el presente cuestionario considera las restricciones motivacionales y temporales que continuamente son expuestos los sujetos en ambientes organizacionales.

La escala de la satisfacción laboral incluye 23 ítems, emplea respuestas del 1 al 7 (Insatisfecho, indiferente y satisfecho); también posee 3 dimensiones (condiciones de trabajo, desarrollo profesional y relaciones personales).

3.7. Métodos de análisis de datos.

Para la elaboración y procesamiento de datos se utilizaron los modelos tabulares, numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el MS excell 2010 y SPSS versión 22.00.

3.7.1. Estadística descriptiva

Técnicas para resumir y describir datos cuantitativos:

- Medidas de tendencia central: media aritmética (para datos agrupados de variable discreta).
- Distribución de frecuencias.
- Medidas de dispersión: varianza y desviación estándar.

3.7.2. Estadística inferencial.

La presente investigación utilizó el análisis estadístico de tipo paramétrico, para encontrar la significatividad en los resultados.

Según (Ding & Hershberger, 2002), manifiestan que la validez del contenido del instrumento es muy significativa; pues precisan la forma (redacción, claridad, objetividad), contenido (actualidad, suficiencia, intencionalidad) y estructura (organización, consistencia, coherencia, metodología).

Escobar y Cuervo (2008) manifiestan que la validez del instrumento se da en función a la opinión de un juicio de expertos de acuerdo con su trayectoria en la materia y/o tema respectivo; cuya labor es reconocida; los cuales dan evidencia de la información y valoración del instrumento a ser evaluado.

a) Cuestionario de estrés laboral OIT – OMS.

Según Medina, Preciado y Pando (2007) la validez y confiabilidad es muy fundamental en la aplicación del instrumento. En ella, encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems, su esfericidad es de

2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; haciendo acertado el análisis factorial. Después, se obtuvieron factores que manifiestan que el 43,55% es la varianza total, el peso factorial superior es 0,37 y la validez relevante es 65% en el instrumento en general. El primer factor condiciones organizacionales presentó el 65% de validez relevante, en este factor fueron considerados 21 ítems, valorando la estructura, cohesión y respaldo del grupo laboral. En el segundo factor procesos administrativos tuvo 4 ítems, referidos a los trámites y procesos administrativos de la organización, presentó 64% de validez relevante. La confiabilidad del instrumento logró un método de Alfa de Cronbach de 0.921, es decir es alta la adecuación del instrumento para la población en estudio.

b) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Se presentó la versión S20/23 de la encuesta satisfacción donde conserva una elevada consistencia interna (Alfa: 0'92) y sus niveles de validez son muy apreciables.

El S20/23 presenta 5 factores que permiten evaluar la: satisfacción con la supervisión (I), el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V). El S20/23 fue diseñado para poder lograr una evaluación cómoda y útil en referencia a la satisfacción laboral considerando siempre los factores motivacionales y temporales a los que son expuestos las personas en su centro de trabajo.

3.7.3. Confiabilidad del instrumento.

Para el análisis de confiabilidad se hizo uso del software estadístico IBM SPSS STATISTIC versión 22.

a) Cálculo de consistencia interna.

El coeficiente de consistencia interna, permitió medir el nivel de relación que existe entre ambas variables y sus dimensiones; es decir, el valor del coeficiente de confiabilidad, el que está interpretado de la siguiente manera:

Tabla 3.*Rangos de interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach.*

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja correlación
0.21 a 0.40	Baja correlación
0.41 a 0.60	Moderada correlación
0.61 a 0.80	Alta correlación
0.81 a 1.00	Muy alta correlación

Fuente: Ruiz Bolívar, C. (2002) Instrumentos de Investigación Educativa, Procedimientos para su diseño y validación.

b) Cálculo del Alfa de Cronbach.

Para realizar el cálculo de Alfa de Cronbach, se aplicó la ecuación siguiente; y a través de ella se determinó los coeficientes de consistencia interna de las variables y dimensiones:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α = Índice de confiabilidad interna de Cronbach

K = número preguntas o ítems

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas de cada ítem

S_t^2 = varianza total

Tabla 4.*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,832	2

Nota: para las variables estrés laboral y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones se encuentra en base de 0,832; es decir, la confiabilidad es muy alto, donde el instrumento elaborado es confiable.

3.8. Aspectos éticos.

Se elaboró una solicitud dirigida al coordinador del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián, para conseguir su consentimiento y explicar a las madres cuidadoras la finalidad de la investigación presente; así como su confiabilidad de cada instrumento.

La investigación contó con el respectivo sumario de citado bibliográfico, cuidando y respetando el derecho de creación intelectual de cada autor(a).

De acuerdo con el Código de Ética del psicólogo peruano consideramos los siguientes artículos:

Art. 79.- Al diseñar una investigación, la investigadora asume el trabajo de realizar una evaluación cuidadosa.

Art. 80.- El compromiso y mantenimiento de prácticas éticas en la investigación presente, descansa siempre en la ética de la investigadora.

Art. 81.- La investigadora cumple la función de informar a la participante las características esenciales que influyen su decisión de participar.

Art. 82.- La honestidad de la investigadora es esencial, en referencia a los requerimientos metodológicos que el estudio exige en cuanto a la información, asimismo, la investigadora debe considerar que el participante entienda los motivos y los procedimientos empleados en la investigación desarrollada.

Art. 83.- La investigadora debe respetar la opinión del entrevistado/a; pues es esencial proteger la libertad que supone un trabajo de investigación.

Art. 84.- Una investigación aceptable empieza con los acuerdos entre el investigador y el investigado; donde la investigadora honrar todos los compromisos realizados.

Art. 85.- Después de acopiar los datos, la investigadora proporcionará a la participante información de la naturaleza del estudio para su conocimiento y así valide la labor que viene realizando en su investigación.

Art. 86.- La investigadora debe considerar aspectos esenciales para que no se produzcan efectos negativos posteriores.

Art. 87.- La información obtenida sobre los entrevistados durante el presente estudio debe ser de manera confidencial; dicha información debe ser protegida con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad y el consentimiento de los últimos datos recabados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para las variables estrés laboral y satisfacción laboral, de los instrumentos aplicados, como son:

Tabla 5.

Rango de puntuación y valoración para la variable estrés laboral.

Dimensión / Variable	Puntaje	Valoración
D1: Factor ambiental	0 – 12	Pésimo
	13 – 24	Regular
	25 – 36	Medio
	37 – 49	Alto
D2: Factor organizacional	0 – 16	Pésimo
	17 – 32	Regular
	33 – 48	Medio
	49 – 63	Alto
D3. Factor individual	0 – 16	Pésimo
	17 – 32	Regular
	33 – 48	Medio
	49 – 63	Alto
Estrés laboral	0 – 44	Pésimo
	45 – 88	Regular
	89 – 132	Medio
	133 – 175	Alto

Tabla 6.*Rango de puntuación y valoración para la variable satisfacción laboral.*

Dimensión / Variable	Puntaje	Valoración
D2: Desarrollo profesional	0 – 11	Pésimo
	12 – 22	Regular
	23 – 33	Medio
	34 – 42	Alto
D3: Relaciones personales	0 – 19	Pésimo
	20 – 38	Regular
	39 – 57	Medio
	58 – 77	Alto
Satisfacción laboral	0 – 40	Pésimo
	41 – 80	Regular
	81 – 120	Medio
	121 – 161	Alto

4.2. Resultados descriptivos por variables.

4.2.1. Resultados para la variable estrés laboral.

Tabla 7.

Variable: estrés laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	30	100.0%	100.0%
Medio	0	0.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

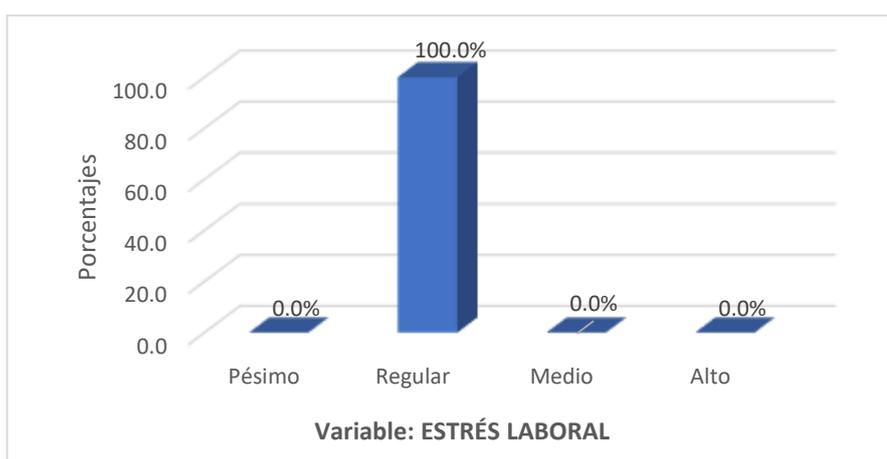


Figura 1. Variable: Estrés Laboral.

Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se tiene que el 100,0% de las madres encuestadas se encuentra en el nivel regular; lo que indica que el estrés laboral que presenta cada una de ellas es distinta, y que existen causas comunes de estrés en su centro de trabajo; por tanto, es esencial detectarlo a tiempo, para que no pueda afectar la salud de cada madre cuidadora del Programa Cuna Más; asimismo, se debe poner énfasis en las dimensiones del estrés que son: factor ambiental, organizacional e individual.

4.1.1. Resultados por dimensiones de la variable estrés laboral.

Tabla 8.

Dimensión: factor ambiental.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	29	96.7%	96.7%
Medio	1	3.3%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

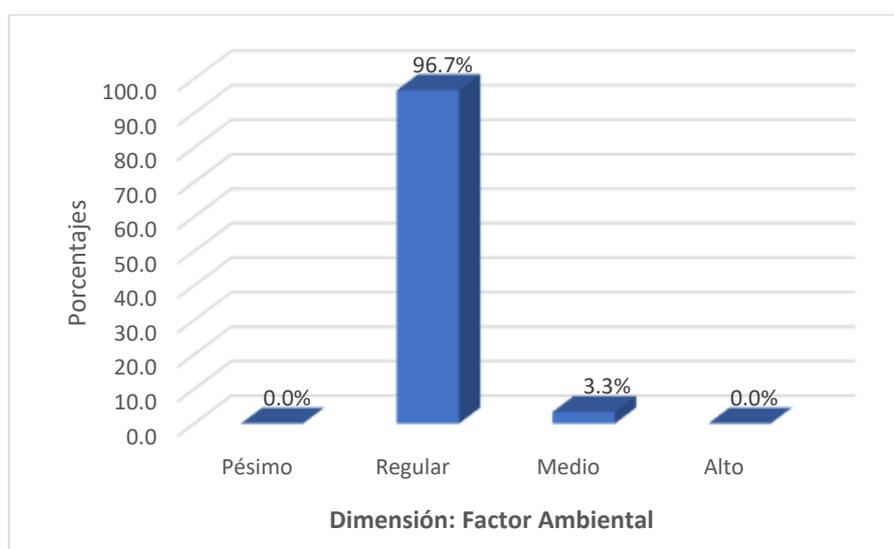


Figura 2. Dimensión: Factor Ambiental.

Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se aprecia que el 96,7% de las madres cuidadoras del Programa Cuna Más encuestadas, se encuentran en el nivel regular; lo que indica un estrés laboral a causa de una administración burocrática, acortándoles autonomía, desvalorización en el rol que desempeñan; pues se perciben como simples cuidadoras de niñas(os) sin la identidad ni el estatus social que tiene cada madre cuidadora del programa cuna más.

Tabla 9.
Dimensión: factor organizacional.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	30	100.0%	100.0%
Medio	0	0.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

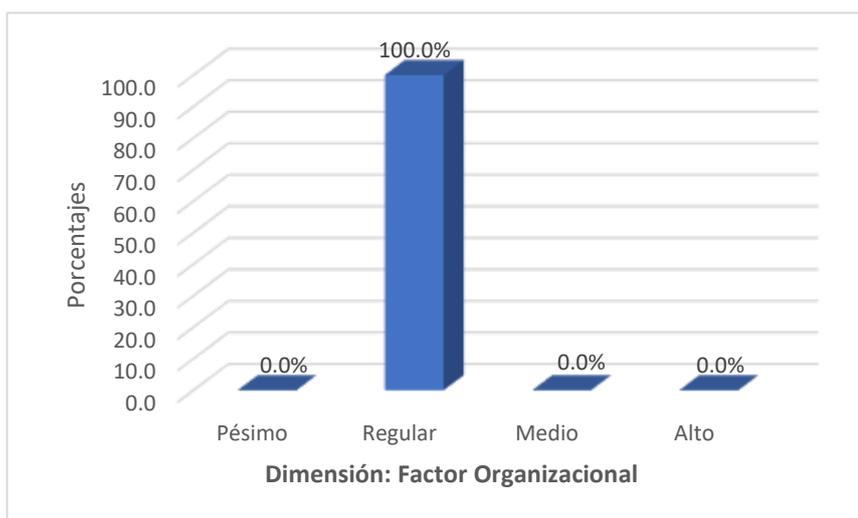


Figura 3. Dimensión: Factor Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se observa que el 100,0% de las encuestadas, se encuentran en el nivel regular, es decir, el factor organizacional en el Programa Cuna Más; se alude a un sentimiento que genera pérdida de autoridad en las madres cuidadores, esto a causa de aspectos socioculturales y políticas que se dan en el manejo de dicho programa.

Tabla 10.
Dimensión: factor individual.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	30	100.0%	100.0%
Medio	0	0.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
TOTAL	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

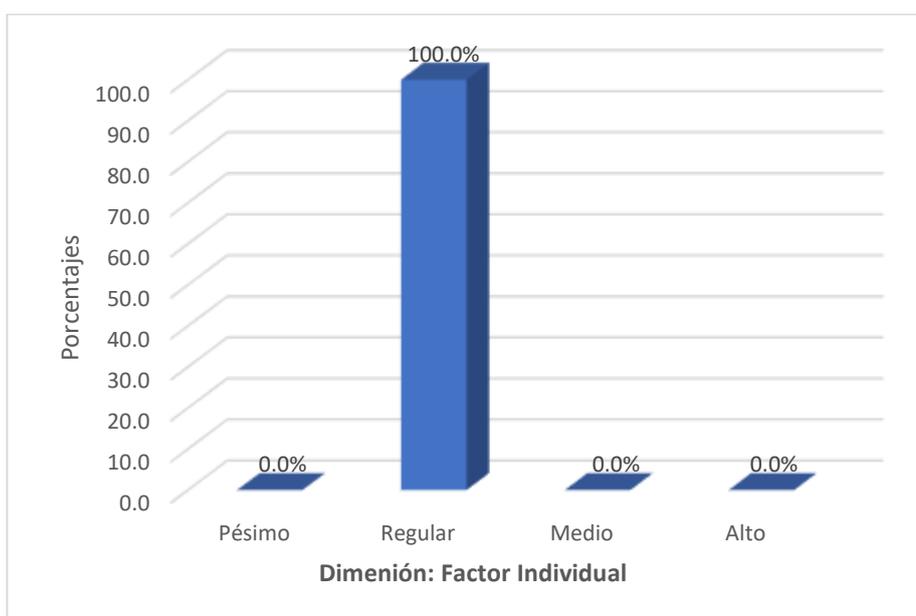


Figura 4. Dimensión: Factor Individual.
Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se aprecia que el 100,0% de las encuestadas se encuentran en el nivel regular, lo que indica que las madres cuidadoras del programa cuna más en el factor individual, mencionan, que el estrés laboral se genera a partir de factores que se enlazan de modo particular con cada persona, también está conformado por aspectos de la vida propiamente laboral; lo que implica e incide en un cansancio y en su potencial de capacidad para afrontar situaciones de la vida

4.2.2. Resultados para la variable satisfacción laboral.

Tabla 11.

Variable: satisfacción laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	27	90.0%	90.0%
Medio	3	10.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

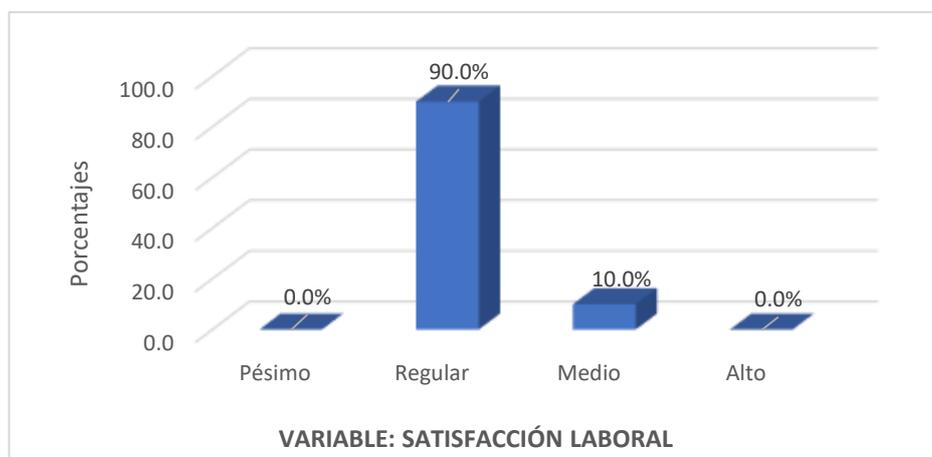


Figura 5. Variable: Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se observa que el 90,0% de los encuestados se encuentran en el nivel regular y el 10,0% en el nivel medio, por tanto, la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del Programa Cuna Más, presenta un grado de conformidad en referencia a su entorno, condiciones de trabajo, calidad de trabajo, desarrollo profesional y relaciones personales.

4.2.3. Resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Tabla 12.

Dimensión: condiciones de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	13	43.3%	43.3%
Medio	17	56.7%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

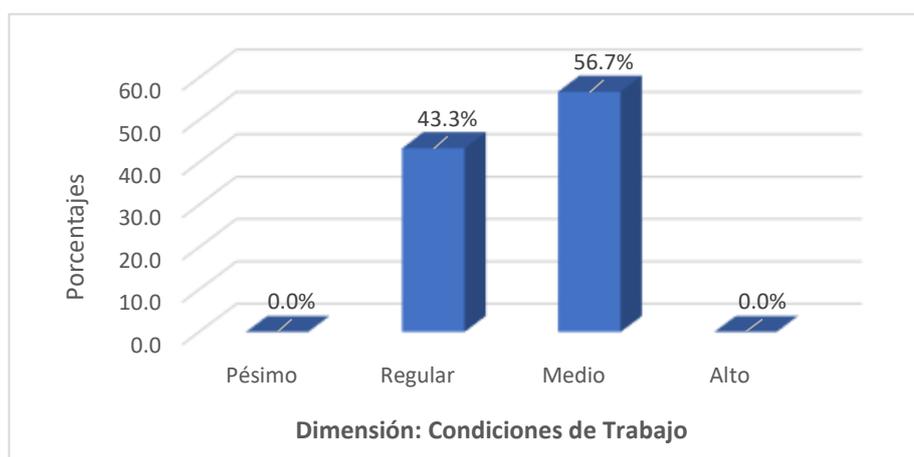


Figura 6. Dimensión: Condiciones de Trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se aprecia que el 56,7% de los encuestados se encuentra en el nivel medio y un 43,3% en el nivel regular, dando a conocer que las condiciones de trabajo en los Programas de Cuna Más, les permite alcanzar con su objetivo, es decir trabajan en algo que les gusta, les motiva y los apasiona en la labor diaria, que desempeñan, dedicándole tiempo y esmero a la función encomendada.

Tabla 13.
Dimensión: desarrollo profesional.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	27	90.0%	90.0%
Medio	3	10.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
TOTAL	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

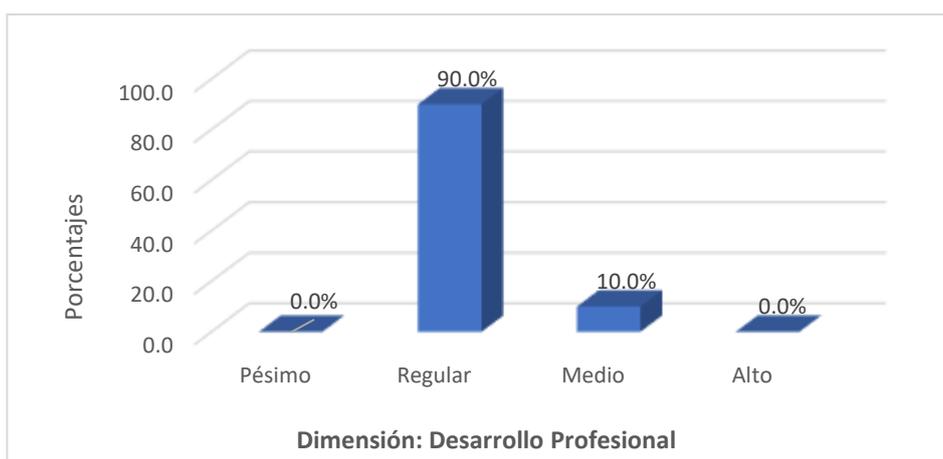


Figura 7. Dimensión: Desarrollo Profesional.
Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se observa que el 90,0% de los encuestados se encuentra en el nivel regular, es decir, el desarrollo profesional de las madres cuidadoras del Programa Cuna Más, es un compromiso importante de la trabajadora, especialmente en su formación y capacitación profesional que realiza, con la finalidad de superarse; generando iniciativa, motivación y productividad en su desempeño laboral.

Tabla 14.
Dimensión: relaciones personales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	30	100.0%	100.0%
Medio	0	0.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

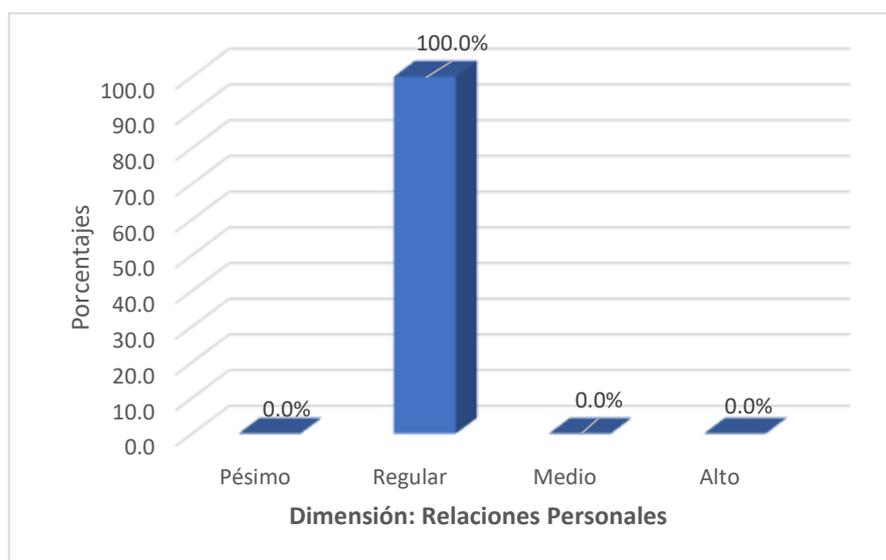


Figura 8. Dimensión: Relaciones Personales
Fuente: Elaboración Propia

Nota. En la tabla y gráfico, se aprecia que el 100,0% de las madres cuidadoras encuestadas se encuentran en el nivel regular, es decir, las relaciones de intrapersonales e interpersonales en su centro de labor generan un clima laboral adecuado, dando a conocer, que las actividades realizadas se dan mediante trabajos en equipo.

4.2. Prueba de hipótesis.

Para probar la relación entre las variables de estudio: estrés laboral y satisfacción laboral, se ha procedido primero a realizar una prueba de Independencia chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación de rho de Spearman.

Tabla 15.
Prueba de independencia chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	99,137 ^a	66	,005
Razón de verosimilitud	73,822	66	,238
Asociación lineal por lineal	15,139	1	,000
N de casos válidos	30		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables estrés laboral y satisfacción laboral son independientes estadísticamente	
	Ha: Las variables estrés laboral y satisfacción laboral no son independientes estadísticamente	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$	Valor calculado
		$\chi^2 = 99,137$
Valor p calculado	$p = 0,000$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción laboral no son independientes estadísticamente.	

4.2.4. Prueba estadística para demostrar la hipótesis general:

“El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
		Coefficiente de correlación	1,000	,650**
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	30	30
		Coefficiente de correlación	,650**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
Spearman		N	30	30

Chi-cuadrado=0,005

p-valor=0,000

Tau c de Kendall=0,000

Para contrastar las hipótesis de investigación se formula la siguiente hipótesis estadística:

H_a: El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

H₀: El estrés laboral **No** se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.

Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alta y positiva, pues de acuerdo con los resultados el coeficiente de correlación

de rho de Spearman (r_s) es igual a 0,650** con una significancia de (p -valor=0,000<0,05).

4.2.5. Prueba estadística para demostrar las hipótesis específicas.

Primera sub hipótesis: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Tabla 17.

Coefficiente de correlación rho de Spearman entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo.

		Estrés Laboral	Condiciones de Trabajo	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,308	
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.	
	N	30	30	
	Coeficiente de correlación	,308	1,000	
	Condiciones de trabajo	Sig. (bilateral)	,098	.
	N	30	30	

Chi-cuadrado=0,166

p-valor=0,098

Tau c de Kendall=0,053

Para contrastar las hipótesis de investigación se formula la siguiente hipótesis estadística:

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H₀: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la variable estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es baja y positiva, pues de acuerdo con los

resultados el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0,308 con una significancia de (p-valor=0,098 > 0,05).

Segunda sub hipótesis: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Tabla 18.

Coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional.

			Estrés Laboral	Desarrollo Profesional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,408*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	30	30
	Desarrollo Profesional	Coeficiente de correlación	,408*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	30	30

Chi-cuadrado=0,070

p-valor=0,025

Tau c de Kendall=0,047

Para contrastar las hipótesis de investigación se formula la siguiente hipótesis estadística:

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_o: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la variable estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada y positiva, pues de acuerdo con los resultados el coeficiente de correlación de rho de Spearman (r_s) es igual a 0,408* con una significancia de (p-valor=0,025 < 0,05).

Tercera sub hipótesis: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Tabla 19.

Coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable estrés laboral y la dimensión relaciones personales.

			Estrés laboral	Relaciones Personales
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Relaciones Personales	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Chi-cuadrado=0,102

p-valor=0,001

Tau c de Kendall=0,000

Para contrastar las hipótesis de investigación se formula la siguiente hipótesis estadística:

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

H_o: **No** existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	30	100.0%	100.0
Medio	0	0.0%	100.0%
Alto	0	0.0%	100.0%
Total	30	100.0%	

Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la variable estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada y positiva, pues de acuerdo con los resultados el coeficiente de correlación de rho de Spearman (r_s) es igual a 0,554** con una significancia de (p-valor=0,001 < 0,05).

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020; para ello, se utilizaron instrumentos confiables, para ambas variables donde se realizaron múltiples estudios a nivel internacional, nacional y local, que están centrados en la consistencia interna y la confiabilidad del test a través del coeficiente de alfa de Cronbach (Ugarriza, 2001).

A continuación, se presenta la contrastación de los resultados obtenidos de acuerdo con el procesamiento de información, asimismo, analizaremos y discutiremos los resultados de las variables estrés laboral y satisfacción laboral, de acuerdo con los antecedentes de investigación plasmados, así como el contraste de las hipótesis planteadas; para posteriormente asumir una postura teórica que permita generar una teoría de acuerdo con las variables estudiadas.

Los resultados para la variable estrés laboral, manifiestan que el 100,0% de las madres encuestadas se encuentra en el nivel regular; lo que indica que el estrés laboral que presenta cada una de ellas es distinta y que existen causas comunes de estrés en su centro de trabajo; por tanto, es esencial haber detectarlo a tiempo, para que no pueda afectar la salud de cada madre cuidadora del Programa Cuna Más; asimismo, se debe poner énfasis en las dimensiones del estrés que son: factor ambiental, organizacional e individual.

El estrés laboral es un problema socio-productivo de la personal, el cual presenta síntomas afectando al sistema nervioso, el cual se evidencia a través de manifestaciones psicológicas como: pérdida de memoria, ansiedad y dificultades cardiovasculares.

Mientras, que los resultados para la variable satisfacción laboral, manifiestan que el 90,0% de las encuestadas se encuentran en el nivel regular y el 10,0% en el nivel medio, por tanto, la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del Programa Cuna Más, presenta un grado de conformidad en referencia a su entorno,

condiciones de trabajo, calidad de trabajo, desarrollo profesional y relaciones personales.

La satisfacción laboral, es el estado emocional positivo o placentero el cual surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de un individuo, es decir, es la tendencia o disposición relativa estable hacia el trabajo.

La hipótesis general, dice: “El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”; cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,650 valor que muestra una asociación alta, positiva, directa y significativa entre dichas variables; de lo que se concluye, que mientras exista estrés laboral en las madres cuidadoras menos será la satisfacción laboral que ellas tengan en referencia a su labor que vienen desempeñando a diario.

La sub hipótesis 1, dice: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”; cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,308 valor que muestra una asociación baja, positiva, directa y significativa entre la variable y la dimensión en mención; por lo que, las condiciones de trabajo en la que se encuentran las madres cuidadoras no están acorde con las condiciones que solicitaron y por ello les genera un estrés laboral donde, no se puede desempeñar de manera satisfactoria en el cargo o puesto de trabajo designado.

La sub hipótesis 2, dice: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”; cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,408 valor que muestra una asociación moderada, positiva, directa y significativa entre la variable y la dimensión en mención; es decir, las madres cuidadoras de los programas de Cuna Más presentan un desarrollo profesional acorde con la labor que vienen desempeñando, y esto permite, a que su estrés laboral no sea tan notorio ni repercuta en su labor profesional.

La sub hipótesis 3, dice: “Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”; cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,554 valor que muestra una asociación moderada, positiva, directa y significativa entre la variable y la dimensión en mención; por tanto, las relaciones laborales entre las madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián se desarrolla de manera adecuada dentro de la labor que desempeñan, generando confianza, trabajos en equipo, capacitaciones y que estos, a su vez les permita tener mayor preparación en la función encomendada.

Finalmente, los resultados son similares donde se observa en la tesis “Estrés laboral en la satisfacción del personal asistencial de Nova Clínica S.A” (Montalvo, 2014); quien concluye, que de acuerdo con los factores analizados se producen estrés laboral dentro de la institución, pero que no causan niveles significativos de estrés entre las trabajadoras, resultado coherente a que la satisfacción laboral tienes niveles positivos.

Como conclusión, se puede manifestar, el estrés laboral también tiene su lado positivo, permitiendo desarrollar un buen trabajo y el cual mantiene a las personas de manera alerta. Sin embargo, cuando los niveles de estrés superan el límite de la persona genera un impacto negativo, y esto afecta de manera particular en su satisfacción y/o motivación laboral. Por tanto, los directores, coordinadores, gerentes, jefes y/o responsables de un equipo de trabajo tienen la responsabilidad de reconocer las señales del estrés y la insatisfacción laboral, esto con la finalidad de actuar, antes y evitar cualquier consecuencia que se pueda generar dentro del ambiente laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Se concluye que existe correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,650 valor que muestra una asociación alta, positiva, directa y significativa entre dichas variables; con un nivel de confianza del 95%=0.95, y al nivel de significancia del α : 5%=0.05.
- Segundo:** Se concluye que existe correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,308 valor que muestra una asociación baja, positiva, directa y significativa; con un nivel de confianza del 95%=0.95, y al nivel de significancia del α : 5%=0.05
- Tercero:** Se concluye que existe correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,408 valor que muestra una asociación moderada, positiva, directa y significativa; con un nivel de confianza del 95%=0.95, y al nivel de significancia del α : 5%=0.05.
- Cuarto:** Se concluye que existe correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,554 valor que muestra una asociación moderada, positiva, directa y significativa; con un nivel de confianza del 95%=0.95, y al nivel de significancia del α : 5%=0.05.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Recomendar al Jefe de la Unidad del Programa Cuna Más, promover charlas de capacitación en temas de estrés laboral y satisfacción laboral; con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, desempeño laboral y fortalecimiento de los lazos laborales con las trabajadoras del programa.
- Segundo:** Sugerir a los encargos del MINDIS del Programa Cuna Más, mejorar las condiciones de trabajo de las madres cuidadoras que laboran en los diferentes sectores; con el fin de promover acciones de mejora entre todas las integrantes y así desempeñarse, de manera óptima en la labor encomendada.
- Tercero:** Sugerir al jefe de la unidad del programa de Cuna Más, firmar alianzas o convenios con entidades psicológicas realizar talleres emocionales con las madres cuidadores en temas de desarrollo personal y profesional, para mejorar su autoestima y autocontrol y de esta manera promover su desarrollo y su inteligencia emocional basado en una formación sólida e integral.
- Cuarto:** Recomendar al Jefe de la Unidad del Programa Cuna Más, realizar un trabajo exhaustivo con todas las madres cuidadoras, con la finalidad de trabajar su estabilidad emocional y generar ambientes o climas laborales óptimos para que puedan desempeñarse de manera pertinente en la labor o función que vienen desempeñando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, Z. y Juarez, M. (2014). Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014 (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Alvarado, S. y Carreño, M. T. (2007). "La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia". Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, N° 5, Colombia.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. 6° Edición.
- Caceda, H. y Pérez, R. (2001). Metodología y diseños en la investigación científica (2da ed.) Edit. Mantaro. Lima, Perú
- Castillo, O. y Limon, C. (2006). Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas (Tesis de pre grado). Universidad de las Américas. Puebla. México. Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castillo_o_j/
- Chiang, V. M. y Nuñez, P. A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Daza, D. y Porto, S. (2007). Importancia de la Satisfacción Laboral del trabajador en las Organizaciones. Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-determinantes/>
- Garcia, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperada de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, M. (S/F). Estrés laboral <http://www.uv.mx/iiesca/dinah/hernan.htm>.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación, México, McGraw Hill, Quinta Edición.
- Keith, D. y Newstrom, W., J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Lundberg, U. (2005). Stress hormones in health and illness: the roles of work and gender. Psychoneuroendocrinology.
- Luthans, F. (2011), "Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach". Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición. Recuperado de: https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizationalbehavior_-an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin2010.pdf.
- Márquez, M (2006), Satisfacción laboral. Qué es la Satisfacción laboral [Documento en línea]. Disponible: http://www.wikilearning.com/Monografia/satisfaccion_laboral-que_es_la_satisfaccion_laboral/16141-2 [Consulta: 2020 febrero]
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia (112), 1-40.
- O'Brien, G.E. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En J. Buendía (Ed.), Estrés laboral y salud (pp. 61-77). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>
- Palma, S. (2006) Escala SL-SPC. Lima: Editorial Cartolan.

- Peiró, J. (2008). Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, Bogotá. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú. ¿Recuperada de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pines, A.M. y Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. Personality and Individual Differences.
- Portillo M. y Roque E. (2003). Metodología de la Investigación Científica. Lima. Perú. Juan Gutemberg Editores Impresores. Primera Edición.
- Ramos, F. y Buendía, J. (2001). El síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. En J. Buendía y F. Ramos (coor.), Empleo, estrés y salud (pp. 33-57). Madrid: Pirámide.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10 Edición. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional 10 Edición. México.: Pearson Educación.
- Ruiz Bolívar, C. (2002) Instrumentos de Investigación Educativa, Procedimientos para su diseño y validación.
- Sánchez, H y Reyes, C. (1996). Metodología y diseños en la Investigación Científica. Perú. Editorial Mantaro.
- Selye, H. (1982). History and present of the status of the stress concept. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress. Th eoretical and clinical aspects
- Zaldivar, D. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.
- Zayas, P. Báez, R. Zayas, F. y Hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. Vol. XXIII, núm. 2. Colombia. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90943601004.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Autora: Nely Campana Quispe

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?	Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020	El estrés laboral se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020.	Variable de estudio I: Estrés laboral. Dimensiones: 1. Factor ambiental. 2. Factor organizacional. 3. Factor individual.	Tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional Método: Cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Población y Muestra: 30 madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián, 2020
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020?	• Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020	• Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020? • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020 • Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo profesional de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020 • Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión relaciones personales de la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020 	<p>Variable de estudio 2: Satisfacción laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de trabajo. 2. Desarrollo profesional. 3. Relaciones personales. 	<p>Técnicas de procesamiento de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica: Encuesta. - Instrumento: Cuestionario. <p>Técnicas para el análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadística no paramétrica. - Tablas y gráficos. - Prueba Chi cuadrada (X²). - Estadística inferencial para la prueba de hipótesis con apoyo del programa estadístico SPSS v. 22.
---	---	---	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: “Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Autora: Nely Campana Quispe

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Reactivos / Ítems	Escala de Medición
ESTRÉS LABORAL	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos, caracterizado por altos niveles de excitación y de respuesta frecuente a la sensación de no poder afrontarlos en el campo ambiental,	Reacciones que tiene una persona ante presiones y exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades para afrontar una situación.	1. Factor ambiental.	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. 4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. 23. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	ORDINAL Nunca=1 Raras veces=2 Ocasionalmente=3 Algunas veces=4 Frecuentemente=5 Generalmente=6 Siempre=7
			2. Factor organizacional.	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. 6. Mi supervisor no me respeta. 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. 20. La organización carece de dirección y objetivo. 24. La cadena de mando no se respeta.	

	organizacional e individual. (Robbins, 2004)		3. Factor individual.	<p>3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.</p> <p>7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.</p> <p>8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.</p> <p>9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.</p> <p>12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.</p> <p>18. Mi equipo se encuentra desorganizado.</p> <p>19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.</p> <p>21. Mi equipo me presiona demasiado.</p> <p>22. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p>	
SATISFACCIÓN LABORAL	Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo. (Pérez y Rivera, 2015)	Actitud que desarrolla una persona frente a una satisfacción laboral, partiendo de una evaluación general de su trabajo sobre tareas específicas de la misma que realiza en base a una experiencia laboral.	1. Condiciones de trabajo.	<p>4. El salario que usted recibe.</p> <p>6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</p> <p>7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</p> <p>8. La iluminación de su lugar de trabajo.</p> <p>9. La ventilación de su lugar de trabajo.</p> <p>10. La temperatura de su local de trabajo.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Insatisfecho Muy=1</p> <p>Bastante=2 Algo=3</p> <p>Indiferente=4</p> <p>Satisfecho Algo=5</p> <p>Bastante=6 Muy=7</p>
			2. Desarrollo profesional.	<p>2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</p> <p>3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</p> <p>11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</p> <p>12. Las oportunidades de promoción que tiene.</p> <p>22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</p> <p>23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</p>	
			3. Relaciones personales.	<p>1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</p> <p>5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p> <p>13. Las relaciones personales con sus superiores.</p> <p>14. La supervisión que ejercen sobre usted.</p> <p>15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</p> <p>16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</p> <p>17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</p> <p>18. El apoyo que recibe de sus superiores.</p> <p>19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</p> <p>20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</p> <p>21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo son relativas a la empresa.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Matriz de instrumentos de recolección d datos

Título: “Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco, 2020”

Autora: Nely Campana Quispe

(Variable 1: ESTRÉS LABORAL)

Dimensiones	Peso	N° Ítems	Reactivos / Ítems	Escala de Medición
1. Factor ambiental.	28,0%	7	<p>2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.</p> <p>4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.</p> <p>14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.</p> <p>15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.</p> <p>16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.</p> <p>23. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.</p> <p>25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.</p>	<p>Nunca=1</p> <p>Raras veces=2</p> <p>Ocasionalmente=3</p> <p>Algunas veces=4</p> <p>Frecuentemente=5</p> <p>Generalmente=6</p> <p>Siempre=7</p>
2. Factor organizacional.	36,0%	9	<p>1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.</p> <p>5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.</p> <p>6. Mi supervisor no me respeta.</p> <p>10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.</p>	<p>Nunca=1</p> <p>Raras veces=2</p> <p>Ocasionalmente=3</p> <p>Algunas veces=4</p>

			<p>11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.</p> <p>13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.</p> <p>17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.</p> <p>20. La organización carece de dirección y objetivo.</p> <p>24. La cadena de mando no se respeta.</p>	<p>Frecuentemente=5</p> <p>Generalmente=6</p> <p>Siempre=7</p>
3. Factor individual.	36,0%	9	<p>3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.</p> <p>7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.</p> <p>8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.</p> <p>9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.</p> <p>12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.</p> <p>18. Mi equipo se encuentra desorganizado.</p> <p>19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.</p> <p>21. Mi equipo me presiona demasiado.</p> <p>22. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p>	<p>Nunca=1</p> <p>Raras veces=2</p> <p>Ocasionalmente=3</p> <p>Algunas veces=4</p> <p>Frecuentemente=5</p> <p>Generalmente=6</p> <p>Siempre=7</p>
TOTAL	100.0%	25		

(Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL)

Dimensiones	Peso	N° Ítems	Reactivos / Ítems	Escala de Medición
1. Condiciones de trabajo.	26,1%	6	4. El salario que usted recibe. 6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. 7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. 8. La iluminación de su lugar de trabajo. 9. La ventilación de su lugar de trabajo. 10. La temperatura de su local de trabajo.	
2. Desarrollo profesional.	26,1%	6	2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. 11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. 12. Las oportunidades de promoción que tiene. 22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy=1 Bastante=2 Algo=3 Indiferente=4
3. Relaciones personales.	47,8%	11	1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. 5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. 13. Las relaciones personales con sus superiores. 14. La supervisión que ejercen sobre usted. 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado. 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. 17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. 18. El apoyo que recibe de sus superiores. 19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección. 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo son relativas a la empresa.	Satisfecho Algo=5 Bastante=6 Muy=7
TOTAL	100,0%	23		

Anexo: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado Civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:								
<table border="1"> <tr> <td> <i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARA VEZ es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i> </td> </tr> </table>								<i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARA VEZ es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i>
<i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARA VEZ es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i>								
Nº	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6.	Mi supervisor no me respeta.							
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20.	La organización carece de dirección y objetivo.							
21.	Mi equipo me presiona demasiado.							
22.	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.	La cadena de mando no se respeta.							
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL																											
INFORMACIÓN PERSONAL																											
Sexo:				Edad:																							
Estado Civil:				Nivel de estudios:																							
Cargo:				Sucursal:																							
INSTRUCCIONES																											
El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente																											
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="2">Insatisfecho</td> <td colspan="2">Indiferente</td> <td colspan="2">Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Muy</td> <td>Bastante</td> <td>Algo</td> <td></td> <td>Algo</td> <td>Bastante</td> <td>Muy</td> </tr> <tr> <td>1. ()</td> <td>2. ()</td> <td>3. ()</td> <td>4. ()</td> <td>5. ()</td> <td>6. ()</td> <td>7. ()</td> </tr> </table>								Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()	7. ()
Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho																							
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																					
1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()	7. ()																					
N°	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																					
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																			
		1	2	3	4	5	6	7																			
1.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.																										
2.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.																										
3.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.																										
4.	El salario que usted recibe.																										
5.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.																										
6.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.																										
7.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.																										
8.	La iluminación de su lugar de trabajo.																										
9.	La ventilación de su lugar de trabajo.																										
10.	La temperatura de su local de trabajo.																										
11.	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.																										
12.	Las oportunidades de promoción que tiene.																										
13.	Las relaciones personales con sus superiores.																										
14.	La supervisión que ejercen sobre usted.																										
15.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.																										
16.	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.																										
17.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.																										
18.	El apoyo que recibe de sus superiores.																										
19.	La capacidad para decidir autonomamente aspectos relativos a su trabajo.																										
20.	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.																										
21.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo son relativas a la empresa.																										
22.	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.																										
23.	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.																										

Anexo 4: Validación de instrumentos.

CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del taller de tesis 01 de la carrera de Psicología, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicóloga.

El título o nombre del proyecto de investigación es **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MADRES CUIDADORAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN-CUSCO, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
NELY CAMPANA QUISPE

DNI: 47216579

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE SATISFACION LABORAL

DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
I.CONDICION DE TRABAJO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4. El salario que usted recibe.	✓		✓		✓		
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
10. La temperatura de su local de trabajo.	✓		✓		✓		
II.DESARROLLO PROFESIONAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	✓		✓		✓		
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	✓		✓		✓		
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	✓		✓		✓		
12. Las oportunidades de promoción que tiene.	✓		✓		✓		
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	✓		✓		✓		
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	✓		✓		✓		
III.RELACIONES PERSONALES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	✓		✓		✓		
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	✓		✓		✓		
13. Las relaciones personales con sus superiores.	✓		✓		✓		
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	✓		✓		✓		
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	✓		✓		✓		
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	✓		✓		✓		
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	✓		✓		✓		
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	✓		✓		✓		
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	✓		✓		✓		
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	✓		✓		✓		
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo son relativas a la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)..... Si hay suficiencia.....

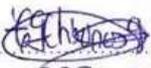
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador:

Dr. / Mag. CHIRINOS GASTELU, TERESA G.

DNI..... 07971242.....

Especialidad del Validador..... Metadóloga.....

FIRMA..... .....

26 de setiembre del 2020

CPPE 0034835

1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I.FACTOR AMBIENTAL							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓		
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓		
23. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓		
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓		
II.FACTOR ORGANIZACIONAL							
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
6. Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
20. La organización carece de dirección y objetivo.	✓		✓		✓		
24. La cadena de mando no se respeta.	✓		✓		✓		
III. FACTOR INDIVIDUAL							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓		
21. Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
22. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)..... Si hay suficiencia.....

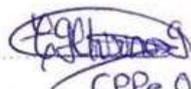
Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador.

Dr. / Mag. CHIRINOS GASTELÚ, TERESA G.

DNI..... 07971242.....

Especialidad del Validador..... Metodóloga.....

FIRMA..... .....

CPPe 0034835

26 de setiembre del 2020

1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Mg. Ernesto Flores Lopez

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del taller de tesis 01 de la carrera de Psicología, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicóloga.

El título o nombre del proyecto de investigación es **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MADRES CUIDADORAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN-CUSCO, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
NELY CAMPANA QUISPE

DNI: 47216579

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I.FACTOR AMBIENTAL							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓		
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓		
23. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓		
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓		
II.FACTOR ORGANIZACIONAL							
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
6. Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
20. La organización carece de dirección y objetivo.	✓		✓		✓		
24. La cadena de mando no se respeta.	✓		✓		✓		
III. FACTOR INDIVIDUAL							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓		
21. Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
22. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador.

Dr. / Mag. Mag. ERNESTO Flores López

DNI 07620768

Especialidad del Validador Psicólogo

FIRMA [Firma]
CPSP32793

26 de setiembre del 2020

- 1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE SATISFACION LABORAL

DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I.CONDICION DE TRABAJO							
4. El salario que usted recibe.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10. La temperatura de su local de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
II.DESARROLLO PROFESIONAL							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12. Las oportunidades de promoción que tiene.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
III.RELACIONES PERSONALES							
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. Las relaciones personales con sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo son relativas a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia..... hay Suficiencia.....)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador.

Dr. / Mag. Mag. ERNESTO Flores López

DNI 07620768

Especialidad del Validador Psicólogo

FIRMA [Firma]

CP.P 32793

26 de setiembre del 2020

1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Anexo 5: Matriz de datos

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL																													
D1: FACTOR AMBIENTAL									D2: FACTOR ORGANIZACIONAL									D3: FACTOR INDIVIDUAL											
N°	2	4	14	15	16	23	25	TD1	1	5	6	10	11	13	17	20	24	TD2	3	7	8	9	12	18	19	21	22	TD3	TVAR1
1	4	2	4	4	5	4	2	25	5	6	1	6	2	4	2	1	1	28	6	1	1	2	1	1	2	1	4	19	72
2	4	2	4	2	3	2	1	18	6	7	1	3	2	7	2	1	1	30	5	2	2	4	2	1	1	2	2	21	69
3	1	2	4	2	6	1	2	18	6	6	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	2	6	2	2	1	1	2	22	69
4	4	3	4	2	5	1	1	20	5	7	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	1	6	2	2	1	1	2	21	70
5	2	2	2	2	6	1	2	17	4	6	1	3	2	4	1	1	1	23	5	1	2	4	2	1	2	1	1	19	59
6	1	3	2	4	6	2	1	19	5	7	1	5	2	7	1	1	1	30	5	1	1	6	1	2	1	1	2	20	69
7	1	3	4	2	3	1	2	16	4	7	1	4	1	7	2	1	1	28	6	1	2	6	1	2	1	1	4	24	68
8	4	2	2	2	2	4	1	17	4	7	1	5	1	7	1	1	1	28	5	1	1	4	1	1	1	1	1	16	61
9	3	2	4	4	2	2	2	19	6	7	1	4	1	7	2	1	1	30	6	1	1	4	2	2	1	1	2	20	69
10	1	2	2	2	3	1	1	12	6	7	1	4	1	7	1	1	1	29	5	1	2	4	1	1	1	1	2	18	59
11	1	2	2	2	3	4	2	16	3	6	1	4	1	4	2	1	1	23	5	1	1	4	2	2	2	2	1	20	59
12	1	4	4	2	6	1	2	20	5	7	1	5	1	7	2	1	1	30	5	1	1	6	1	1	1	2	4	22	72
13	2	2	1	4	5	4	1	19	5	7	1	6	1	4	2	1	1	28	6	1	1	4	1	2	1	1	1	18	65
14	1	2	2	2	5	1	2	15	5	7	1	4	1	7	1	1	1	28	4	1	1	6	1	1	1	2	1	18	61
15	2	3	1	2	5	1	2	16	4	7	1	5	2	7	2	1	1	30	5	1	1	6	1	2	1	1	1	19	65
16	4	3	4	2	5	1	1	20	5	7	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	1	6	2	2	1	1	2	21	70
17	2	2	2	2	6	1	2	17	4	6	1	3	2	4	1	1	1	23	5	1	2	4	2	1	2	1	1	19	59
18	1	3	2	4	6	2	1	19	5	7	1	5	2	7	1	1	1	30	5	1	1	6	1	2	1	1	2	20	69

19	1	3	4	2	3	1	2	16	4	7	1	4	1	7	2	1	1	28	6	1	2	6	1	2	1	1	4	24	68
20	4	2	2	2	2	4	1	17	4	7	1	5	1	7	1	1	1	28	5	1	1	4	1	1	1	1	1	16	61
21	3	2	4	4	2	2	2	19	6	7	1	4	1	7	2	1	1	30	6	1	1	4	2	2	1	1	2	20	69
22	1	2	2	2	3	1	1	12	6	7	1	4	1	7	1	1	1	29	5	1	2	4	1	1	1	1	2	18	59
23	1	2	2	2	3	4	2	16	3	6	1	4	1	4	2	1	1	23	5	1	1	4	2	2	2	2	1	20	59
24	2	3	1	2	5	1	2	16	4	7	1	5	2	7	2	1	1	30	5	1	1	6	1	2	1	1	1	19	65
25	4	3	4	2	5	1	1	20	5	7	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	1	6	2	2	1	1	2	21	70
26	2	2	2	2	6	1	2	17	4	6	1	3	2	4	1	1	1	23	5	1	2	4	2	1	2	1	1	19	59
27	4	3	4	2	5	1	1	20	5	7	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	1	6	2	2	1	1	2	21	70
28	3	2	4	4	2	2	2	19	6	7	1	4	1	7	2	1	1	30	6	1	1	4	2	2	1	1	2	20	69
29	1	2	4	2	6	1	2	18	6	6	1	4	1	7	2	1	1	29	5	1	2	6	2	2	1	1	2	22	69
30	3	2	4	4	2	2	2	19	6	7	1	4	1	7	2	1	1	30	6	1	1	4	2	2	1	1	2	20	69

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL																											
D1: CONDICIONES DE TRABAJO								D2: DESARROLLO PROFESIONAL							D3: RELACIONES PERSONALES												
N°	4	6	7	8	9	10	TD1	2	3	11	12	22	23	TD2	1	5	13	14	15	16	17	18	19	20	21	TD3	TVAR2
1	4	2	4	2	5	5	22	4	2	4	4	5	7	26	5	6	1	6	2	4	2	1	1	2	4	34	82
2	7	2	2	2	4	6	23	4	2	4	2	3	7	22	6	7	1	3	2	7	2	1	1	2	2	34	79
3	7	2	2	2	5	5	23	1	2	4	2	6	3	18	6	6	1	4	1	7	2	1	1	2	2	33	74
4	7	3	2	2	4	6	24	4	3	4	2	5	3	21	5	7	1	4	1	7	2	1	1	2	2	33	78
5	4	2	2	2	6	6	22	2	2	2	2	6	7	21	4	6	1	3	2	4	1	1	1	1	2	26	69
6	7	3	4	1	6	5	26	1	3	2	4	6	3	19	5	7	1	5	2	7	1	1	1	1	4	35	80
7	5	3	2	2	4	5	21	1	3	4	2	3	7	20	4	7	1	4	1	7	2	1	1	2	2	32	73
8	5	2	2	1	6	6	22	4	2	2	2	2	3	15	4	7	1	5	1	7	1	1	1	1	2	31	68
9	7	2	4	2	5	5	25	3	2	4	4	2	3	18	6	7	1	4	1	7	2	1	1	2	4	36	79
10	7	2	2	2	4	5	22	1	2	2	2	3	7	17	6	7	1	4	1	7	1	1	1	1	2	32	71
11	4	2	2	2	6	6	22	1	2	2	2	3	3	13	3	6	1	4	1	4	2	1	1	2	2	27	62
12	7	4	2	2	5	5	25	1	4	4	2	6	3	20	5	7	1	5	1	7	2	1	1	2	2	34	79
13	4	2	4	2	4	6	22	2	2	1	4	5	7	21	5	7	1	6	1	4	2	1	1	2	4	34	77
14	7	2	2	1	5	5	22	1	2	2	2	5	3	15	5	7	1	4	1	7	1	1	1	1	2	31	68
15	7	3	2	2	5	6	25	2	3	1	2	5	7	20	4	7	1	5	2	7	2	1	1	2	2	34	79
16	4	2	4	2	5	5	22	4	2	4	4	5	7	26	5	6	1	6	2	4	2	1	1	2	4	34	82
17	7	2	2	2	4	6	23	4	2	4	2	3	7	22	6	7	1	3	2	7	2	1	1	2	2	34	79
18	7	2	2	2	5	5	23	1	2	4	2	6	3	18	6	6	1	4	1	7	2	1	1	2	2	33	74
19	7	3	2	2	4	6	24	4	3	4	2	5	3	21	5	7	1	4	1	7	2	1	1	2	2	33	78

20	4	2	2	1	6	6	21	2	2	2	2	6	7	21	4	6	1	3	2	4	1	1	1	1	2	26	68
21	5	3	4	1	6	5	24	1	3	2	4	6	3	19	5	7	1	5	2	7	1	1	1	1	4	35	78
22	7	3	2	2	4	5	23	1	3	4	2	3	7	20	4	7	1	4	1	7	2	1	1	2	2	32	75
23	7	2	2	1	5	6	23	4	2	2	2	2	3	15	4	7	1	5	1	7	1	1	1	1	2	31	69
24	7	2	4	2	5	5	25	3	2	4	4	2	3	18	6	7	1	4	1	7	2	1	1	2	4	36	79
25	7	3	2	3	5	5	25	1	2	2	2	3	7	17	6	7	1	4	1	7	1	1	1	1	2	32	74
26	4	2	2	2	6	6	22	1	2	2	2	3	3	13	3	6	1	4	1	4	2	1	1	2	2	27	62
27	4	2	4	2	5	5	22	4	2	4	4	5	7	26	5	6	1	6	2	4	2	1	1	2	4	34	82
28	5	2	2	2	4	6	21	4	2	4	2	3	7	22	6	7	1	3	2	7	2	1	1	2	2	34	77
29	7	2	2	2	5	5	23	1	2	4	2	6	3	18	6	6	1	4	1	7	2	1	1	2	2	33	74
30	7	3	4	1	6	5	26	1	3	2	4	6	3	19	5	7	1	5	2	7	1	1	1	1	4	35	80

Anexo 6: Propuesta de valor.

De todo lo investigado en la investigación presente, se presenta la propuesta de un plan de acción denominado: “**EL ESTRÉS FRENTE A LA ADVERSIDAD**”, cuyas beneficiarias son directamente las madres cuidadoras del Programa Cuna Más del distrito de San Sebastián-Cusco.

Las madres cuidadoras de los programas cuna más, hoy en día enfrentan la necesidad de integrar en su trabajo el potencial informativo y el rol de desempeñarse en labores de administración; reservar tiempo para programar, orientar a los niños(as) y atender las visitas de sus padres.

Por tanto, se plantea como **objetivo general**: Fortalecer las habilidades interpersonales para mejorar la satisfacción laboral de madres cuidadoras del programa cuna más del Distrito de San Sebastián-cusco.

El presente Plan de Acción se sustenta en los siguientes postulados:

Elaboración colectiva del conocimiento como objetivo y compromiso para construir y compartir conocimientos nuevos.

Insistencia en el carácter distribuido del conocimiento entre las madres cuidadoras del programa cuna más.

Énfasis en el aprendizaje, auto-capacitación y adquisición de habilidades y estrategias metacognitivas, así como aprender a aprender.

Utilización de recursos externos para el aprendizaje y establecimiento de vínculos interpersonales e intrapersonales.

Existencia de altos niveles de diálogo, de interacción y comunicación entre todas las madres cuidadoras del programa cuna más.

Diagnóstico de la situación actual del Programa Cuna Más.

Objetivos específicos	Acciones	Responsables
1. Fortalecer las habilidades interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere socializaciones de sensibilización para las trabajadoras en el fortalecimiento de habilidades interpersonales en el cual los responsables aportarán y recibirán sugerencias de los participantes para una mejora. • Charlas o talleres motivacionales. • Talleres informativos de acuerdo a la labor que desempeñan. 	Equipo de la unidad territorial cusco
2. Fortalecer el bienestar emocional de las madres cuidadoras del programa Cuna Más.	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de escucha activa, empatía • Charlas sobre asertividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Cuna Más. • Especialista Integral • Acompañante técnico
3. Brindar el bienestar psicológico para mejorar los niveles de estrés y ansiedad en las madres cuidadoras del programa Cuna Más.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar, diagnosticar y prevenir. • Charlas informativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la unidad territorial Cusco • Centro de Salud (psicólogo)
4. El responsable de cada actividad presentará en forma mensual el informe de las actividades realizadas durante el mes.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de forma precisa. • Supervisar de forma general 	Especialista de la unidad territorial cusco