

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en el
Metro de Lima, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Arleny Emmy Mejía Vásquez
Evelyn Guadalupe Pineda Paredes

Asesor:

Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

Lima, diciembre del 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Estrés Laboral y su relación con la Satisfacción Laboral en el Metro de Lima, 2021”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Arleny Emmy Mejía Vásquez y Evelyn Guadalupe Pineda Paredes para obtener el título de Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de febrero del año 2022.



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a ...07... día(s) del mes de.....diciembre...del año 2021..... siendo las... 15:00...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mtra. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez...**, el (la) secretario(a): **Mg. Gloria Ivon Luy Medina.....** y los demás miembros: **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano** y el (la) asesor(a) **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto.....** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **"Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en el Metro de Lima, 2021."**..... del(los) bachiller/es:

a) **Evelyn Guadalupe Pineda Paredes**

b) **Arleny Emmy Mejía Vásquez**

c).....

conducente a la obtención del título profesional de:

..... **de Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales.....**
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Evelyn Guadalupe Pineda Paredes**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): ... **Arleny Emmy Mejía Vásquez**


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL METRO DE LIMA, 2021

¹Arleny Emmy Mejía Vásquez

²Evelyn Guadalupe Pineda Paredes

³Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

La satisfacción laboral implica lo intrínseco, extrínseco, cuestiones internas o externas y experiencia en el lugar de trabajo. El estrés laboral está determinado por el entorno laboral. Actualmente el transporte más utilizado en Lima es el Metro y en la presente investigación, se determinó si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación (agentes y auxiliares). La muestra fue de 369 administradores; los resultados indican una relación negativa y significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, a su vez cada una de las dimensiones del estrés laboral, se relacionan negativa y significativamente con la satisfacción laboral.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, transporte, relación.

JEL: L92 - J28 – M12 - M54

Job satisfaction involves intrinsic, extrinsic, internal or external issues and experience. Job stress is determined by the work environment. Currently, the most used transportation is the Lima Metro and in the present research, we will determine if there is a relationship between job stress and job satisfaction in station administrators (agents and assistants). The sample consisted of 369 administrators; the results indicate a negative

*A.E. Mejía Vásquez

Bachiller en Administración y Negocios Internacionales. Superior Universidad Peruana Unión. Instructor de aprendizaje y desarrollo técnico. Aenza – Unna. Correo institucional: arleny.mejia@upeu.edu.pe Dirección: Jr. Leoncio Prado N° 457.

*E.G. Pineda Paredes

Bachiller en Administración y Negocios Internacionales. Superior Universidad Peruana Unión. Estudiante. Correo institucional: evelynpineda@upeu.edu.pe Dirección: Jr. Desaguadero N° 411.

*K.E. Paredes Abanto

Administradora. Doctor. Docente en Universidad Peruana Unión. Correo institucional: k_paredes@upeu.edu.pe

and significant relationship between job stress and job satisfaction, and each of the dimensions of job stress is negatively and significantly related to job satisfaction

Keywords: job stress, job satisfaction, transportation, relationship.

JEL: L92 - J28 – M12 - M54

INTRODUCCIÓN

Los empleados de todo tipo de organización son el recurso más importante, ya que de ellos depende el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Si los empleados no se encuentran satisfechos en su puesto de trabajo, no desarrollarán sus actividades de manera eficaz, por lo tanto, al momento de brindar algún servicio, se verá reflejada una sensación de disconformidad en el trato con el cliente; es allí donde surgen las quejas, sugerencias y reclamos por parte de los clientes.

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud mental de los trabajadores afectando su rendimiento en las organizaciones para las que trabajan (ILO, 1986). Un trabajador estresado puede tener más riesgo de sufrir enfermedades, ser menos productivo, tener poca motivación y menor seguridad laboral repercutiendo en la productividad y competitividad de la organización (I-WHO, 2004). Además, el estrés laboral forma parte del día a día y está relacionado con el agotamiento, mental, emocional y físico.

Según estudios internacionales como el de Randstad (2018), indica que el 73% de los trabajadores españoles están satisfechos con su puesto de trabajo; además, los empleados con formación superior registran un 76% de satisfacción, formación media 75% y básica 54%. Los Estados Unidos registran la mayor tasa de satisfacción 79%, seguido por Australia 73% y, con menores índices, China 65% y Japón 47%. ISTAS-CCOO y POWAH-UAB (2021), indican que existe un riesgo de mala salud mental en un 60.6% en trabajadores españoles. En diferencias según sexo las mujeres registran un 66.9% frente a los hombres con un 54.8%. En edad, los jóvenes hasta 34 años (68.2%) y mayores de 50 años (53.6%). Además, la encuesta revela que el riesgo de mala salud mental alcanza el 73.8% a causa del salario.

En el Metro de Lima existen dos modalidades de trabajo: agentes (full time) y auxiliares (part-time) que generalmente son llamados administradores de estación. En la presente investigación, se da a conocer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los administradores de estación del metro de Lima y a su vez la relación de los factores del estrés con la satisfacción del administrador.

REVISIÓN DE LITERATURA Y DESARROLLO DE HIPÓTESIS

Estrés Laboral

El estrés laboral puede parecer una extensión del estrés general pero su naturaleza es diferente; puesto que, el estrés laboral es el resultado del entorno laboral (tarea laboral,

lugar de trabajo, características del trabajo, conflicto de roles o las capacidades del trabajador) (Jou, Kuo, & Tang, 2013) y cualquier tipo de factor negativo asociado al entorno laboral puede desencadenar estrés (Caplan, Cobb, & French, 1975) considerándose así como una amenaza para el individuo (Caplan, Cobb, French, Van Harrison & Pinneau, 1975, como se citó en Beehr & Newman, 1978). Además, es un estado mental negativo que afecta las emociones, los procesos de pensamiento y el pensamiento proceso causado por la interacción dinámica y el desajuste de las relaciones entre el individuo y el entorno laboral (Muhammad, 2005; Beehr & Newman, 1978; Dodi, Khusnul, & Kenny, 2021); y la respuesta personal a las características del entorno laboral, como exigencias y presiones que no están en relación con sus conocimientos y capacidades siendo una amenaza para el individuo a nivel emocional y físico (Arshadi & Damiri, 2013; I-WHO, 2004). Se incrementa cuando el trabajador no percibe suficiente apoyo de su supervisor y compañeros, tiene control limitado de sus actividades y la manera en la que hace frente a las exigencias y presiones laborales (I-WHO, 2004). El estrés laboral es el resultado del entorno laboral afectando negativamente la salud mental del trabajador, considerándose una amenaza a nivel emocional y físico.

El estrés laboral es un sentimiento de presión o presión experimentada por los empleados al afrontar su trabajo, siendo una respuesta adaptativa y psicológica a las demandas laborales que enfrenta excediendo sus capacidades individuales (Suroso, Gal, & Irma, 2020), haciendo que los empleados se sientan más negativos e insatisfechos (Dodi et al., 2021). Cuando existe un desajuste que amenaza el bienestar del individuo se producirán tensiones (Beehr & Newman, 1978) que pueden ser físicas, psicológicas o conductuales pero en definición son indicadores de mala salud y/o bienestar (Beehr & Franz, 1987). Es la adaptación psicológica ante un factor que amenaza el bienestar del individuo.

El estrés puede producir consecuencias adversas para el trabajador y la empresa (Montgomery, Blodgett, & Barnes, 1996). Puede causar ambigüedad de rol, exceso de trabajo, conflicto de rol y presión en el trabajo remoto (Kim, Henly, Golden, & Lambert, 2020). Para Smith (1981) (como se citó en Jou et al., 2013), el estrés se clasifica en seis categorías: entorno de la entidad, carga de trabajo, tiempo de trabajo, rol de trabajo, asignación de trabajo y carrera. Para Cooper, Sloan y Williams (1988) (como se citó en Jou et al., 2013), se clasifica en seis dominios: (1) satisfacción laboral; (2) salud mental y física; (3) comportamiento de tipo A, incluyendo actitudes sobre la vida, estilo de comportamiento y ambición; (4) locus de control, incluyendo fuerzas organizativas, procesos de gestión e influencias individuales; (5) fuentes de presión, incluyendo factores intrínsecos del trabajo, función de gestión, relaciones con otras personas, carrera y logros, estructura organizativa y clima, y equilibrio entre el trabajo y la vida personal; (6) estrategias de afrontamiento, incluyendo apoyo social, estrategias de tareas, lógica, relación casa-trabajo, uso efectivo del tiempo y participación. Para efectos de la presente investigación consideramos los factores analizados por Jou et al. (2013) conformadas por: carga laboral, conflicto de roles, relaciones humanas, factor familia y ambiente laboral.

La carga laboral puede evaluarse como desafíos u obstáculos (Webster, Beehr, & Love, 2011) impuestos como demandas al trabajador (Rouse, Edwards, & Hammer, 1993) y es visto como lo que el trabajador tiene que hacer y cómo se siente al respecto (Pickup et al., 2005) causando estrés (Suroso et al., 2020). El conflicto de roles se determina cuando el individuo se ve afectado por demandas laborales conflictivas o hace cosas que no quiere hacer (Cooper & Marshall, 1976) cambiando sus creencias y actitudes para corresponder su rol (Chang, 2017), además surgen cuando tienen más tareas a cumplir generando más responsabilidad (Suroso et al., 2020) y enfrentándose a las expectativas del rol (Bongga & Susanty, 2018) teniendo consecuencias negativas (Amilin, 2017). Las relaciones humanas están en función a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo (Chan, Lai, Ko, & Boey, 2000), por lo general los empleadores no pueden proteger a sus empleados del estrés fuera de oficinas pero si pueden protegerlos del estrés derivado de la actividad laboral (I-WHO, 2004). El factor familia es la relación bidireccional entre el trabajo y el hogar (Ahsan, Abdullah, Fie, & Syed, 2009) donde los problemas del trabajo se llevan al hogar y viceversa, afectando así negativamente las dos situaciones (Antoniou, Davidson, & Cooper, 2003). El ambiente laboral son todas las condiciones y factores influyentes en el trabajo (físico, social, psicológico); condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ruido); y todas las influencias ergonómicas (Contreras, Reynaldos, & Cardona, 2015) además, un buen ambiente laboral evita la intención de renunciar (Lan, Huang, Kao, & Wang, 2020).

Satisfacción Laboral

El concepto de satisfacción laboral se define de diversas maneras por autores que han realizado teorías y comprobado las mismas al respecto. La satisfacción laboral podría dividirse en cuatro áreas subordinadas: satisfacción intrínseca (relacionada con el trabajo en sí), satisfacción extrínseca (relaciones interpersonales), satisfacción general (la evaluación general que incluye cuestiones internas o externas) y marco de referencia (basado en la experiencia pasada o conocimiento) (Jou et al., 2013). Porter y Lawler (1968) indican que, mientras mayor sea la diferencia entre las tareas preferidas y las tareas reales, menos satisfacción siente el trabajador. Esto nos da a entender que el empleado puede tener en mente en que va a consistir la o las actividades que va a realizar en el día a día, pero, cuando estas actividades se tornan complicadas y difíciles de entender o realizar, es donde se genera la insatisfacción laboral, más aún cuando no se le explica de una manera detallada al empleado que es lo que debe realizar.

Autores como Chiang, Gómez e Hidalgo (2017) identificaron que la satisfacción laboral refleja el estado de bienestar de los empleados con su trabajo; es así que otros autores como Serrano, Ortega, Riveros y Reyes (2015) describen a la satisfacción laboral como el conjunto de emociones experimentadas por los trabajadores sobre el cargo que desempeñan (satisfacción intrínseca), así como de los aspectos generales y contextuales de la organización (satisfacción extrínseca), que prescriben su bienestar y compromiso con su desempeño y productividad laboral (Pedraza, 2020). En pocas palabras los

factores que determinan la satisfacción laboral son: intrínsecos, extrínsecos y generales, que acompañados con la parte emocional de la persona se logra como resultado un empleado altamente satisfecho, siempre y cuando estos factores mantengan un nivel elevado. La satisfacción laboral constituye el aspecto emocional de la vida laboral, lo que las personas piensan sobre sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos, es lo que sienten las personas con respecto a sus puestos de trabajo y a los diferentes aspectos de estos, en cierta medida, es un reflejo del buen trato del empleador hacia al empleado, también puede considerarse un indicador de bienestar emocional o psicológico (Rowden, 2002).

La satisfacción laboral es uno de los factores de la felicidad del ser humano. La felicidad depende principalmente de la familia, los amigos, la satisfacción laboral y las actividades (Bergheim, 2006). De manera que una persona que cuente con una satisfacción laboral alta y en complemento con los otros factores de la felicidad, puede llegar a ser feliz. Otros autores como Tekingündüz y Kurtuldu (2015) afirman que la satisfacción consta de dos componentes: emocional y cognitivo; si bien la satisfacción emocional en el trabajo se trata de los sentimientos emocionales del individuo hacia su trabajo, en la satisfacción cognitiva, se cuestionan elementos como salarios, horas de trabajo, beneficios del trabajo.

Hoppock (1935) (como se citó en Youcef, 2016), definió la satisfacción laboral como cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga sinceramente que está satisfecha con su trabajo. Quiere decir que la satisfacción laboral depende de lo que piense, sienta y como se comporte la persona ante el ambiente y situaciones laborales en las que se encuentre dando, así como resultado una causa – efecto en base a dichas situaciones. La satisfacción laboral se define como el grado en que los empleados tienen una orientación afectiva positiva, orientación afectiva hacia el empleo por parte de la organización (Price, 1997, como se citó en Youcef, 2016).

Relación del Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral

Chung, Jung y Sohn (2017), estudiaron si el estrés laboral aumenta la intención de rotación en los ASS y si la satisfacción laboral media la relación entre el estrés laboral y la intención de rotación en 442 inspectores de seguridad aeroportuaria de dos aeropuertos ubicados en Corea, revelando que el estrés laboral se relacionó significativamente con la satisfacción laboral y esta se relacionó significativamente con la intención de rotación. Asimismo, Yang, Ju y Lee (2016) realizaron un estudio en 244 consultoras de centros de llamadas entrantes en Seúl, hallando que el estrés laboral tiene un efecto significativamente negativo sobre la satisfacción laboral y la autoestima. Igualmente, Tekingündüz y Kurtuldu (2015) analizaron la relación entre la intención de rotación, el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral, el estrés laboral y el compromiso organizacional en 208 empleados de un hospital de Kahramanmaraş en Turquía, demostrando que la intención rotación se correlaciona negativamente con la satisfacción laboral y se correlaciona positivamente con el estrés laboral, además hubo una relación

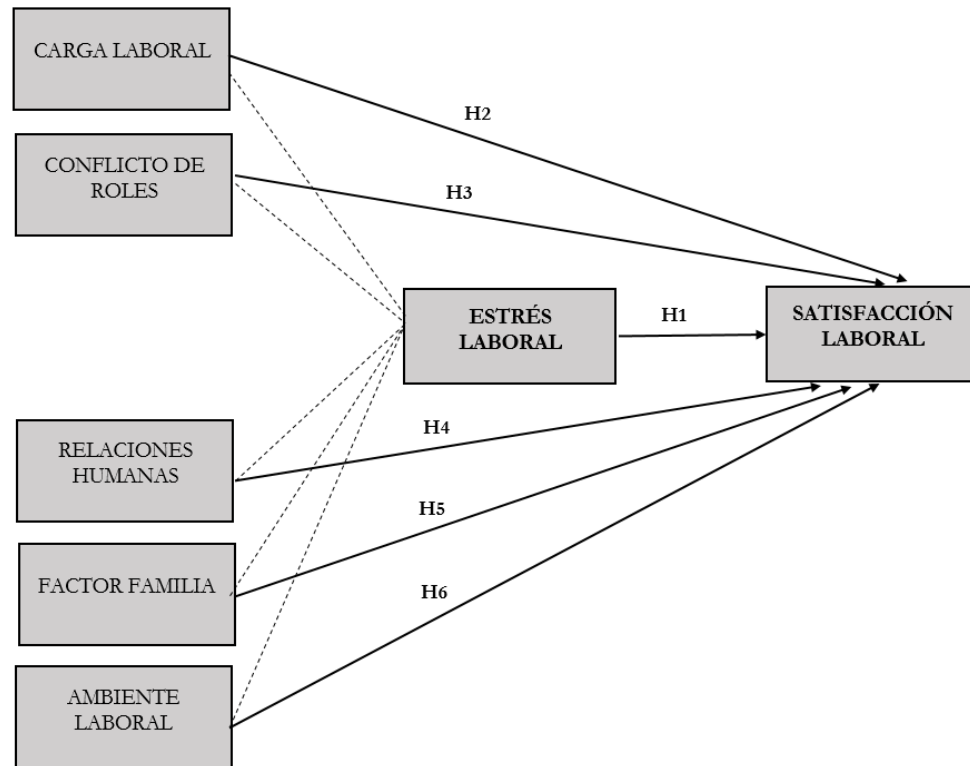
negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral y una relación positiva entre liderazgo transformacional y compromiso organizacional. Por otro lado, Ahsan et al. (2009) investigaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral junto a los determinantes del estrés laboral (rol de dirección, relación con los demás, presión de la carga de trabajo, interfaz de las tareas, ambigüedad de los roles y presión del desempeño) en 300 académicos empresariales y no empresariales de una universidad pública en Klang Valley, los resultados muestran que existe una relación negativa significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral y que existe una relación significativa entre cuatro de los constructos probados.

Jou et al. (2013) realizaron una investigación para explorar las relaciones entre la tendencia de rotación y dos factores importantes: estrés y satisfacción laboral en 189 ATC (Controladores de tráfico aéreo) en Taiwán, obteniendo que la satisfacción laboral tiene un efecto mediador en las relaciones entre las fuentes de estrés laboral y tendencia a la rotación y que el factor relación humana no tiene ningún efecto sobre la satisfacción laboral, así mismo los cuatro factores restantes (carga laboral, ambiente laboral, conflicto de rol, factor familia) tienen un efecto significativamente negativo sobre la satisfacción laboral. Por otro lado, Grobelna, Sidorkiewicz y Tokarz-Kocik (2016) investigaron los efectos de las características individuales y laborales en la satisfacción laboral de los empleados de un hotel y el efecto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional afectivo de los empleados y la intención de irse en empleados de 11 hoteles, siendo un total de 356 encuestados, donde los resultados demostraron que la motivación intrínseca, el apoyo del supervisor, el conflicto de roles y la ambigüedad de roles son predictores significativos de la satisfacción laboral de los empleados del hotel. Asimismo, López, Osca y Peiró (2011) realizaron un estudio a 779 soldados profesionales del ejército español analizando el papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el modelo OSI (Occupational Stress Indicador) encontrando que todas las fuentes de estrés se relacionan negativamente con la satisfacción laboral. Finalmente, Orgambidez-Ramos, Moura y De Almeida (2017) analizaron el impacto del estrés de rol (ambigüedad y conflicto) sobre la satisfacción laboral a través del empowerment psicológico en el trabajo en 314 trabajadores del sur de Portugal hallando que el efecto del conflicto de rol fue directo sobre la satisfacción laboral, mientras que el efecto de la ambigüedad fue mediado por las dimensiones autodeterminación y significado del empowerment psicológico.

Hipótesis

Con base en la revisión de la literatura anterior y colocando como base el estudio realizado por Jou et al., (2013), las hipótesis y el modelo de la presente investigación se proponen de la siguiente manera:

Figura 1.
Modelo de investigación



Fuente: elaboración propia a partir de Jou, Kuo y Tang (2013).

H1: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

H2: Existe una relación significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

H3: Existe una relación significativa entre el conflicto de roles y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

H4: Existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

H5: Existe una relación significativa entre el factor familia y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

H6: Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación del Metro de Lima.

METODOLOGÍA

Diseño Metodológico

El estudio es de tipo cuantitativo - descriptivo, porque describe las propiedades, características y perfiles de grupos sometidos a un análisis; de alcance correlacional permitiendo conocer la relación que existe entre dos o más variables; con valor explicativo porque saber que dos variables se relacionan aporta cierta información explicativa; de investigación no experimental, ya que no existirá manipulación alguna de variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Población y Muestra

La población elegida para la investigación está dividida en los tramos: sur, centro y norte; haciendo un total de 566 administradores de estación. Por lo que se realizó un muestreo estratificado con un nivel de confianza del 97% y un margen de error del 3%, obteniendo los siguientes datos:

Tamaño de muestra para tramo sur: 112 administradores de estación.

Tamaño de muestra para tramo centro: 122 administradores de estación.

Tamaño de muestra para tramo norte: 135 administradores de estación.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario propuesto por Jou et al., (2013). Consta de 3 secciones: la primera corresponde a características demográficas y consideraciones de situación laboral, constituida por 5 interrogantes; la segunda corresponde a las dimensiones que miden el estrés laboral como son, la carga laboral (3 ítems), conflicto de roles (3 ítems), relaciones humanas (3 ítems), factor familia (3 ítems) y ambiente laboral (3 ítems) siendo un total de 15 ítems; y la tercera sección corresponde a los 3 ítems que miden la satisfacción laboral. Utilizando una escala de Likert de cinco puntos, la escala varía de 1 = “muy en desacuerdo” a 5 = “muy de acuerdo”.

Para la presente investigación, el instrumento fue evaluado por 7 jueces expertos quienes cumplieran los criterios básicos de selección: formación académica, experiencia en la temática y reconocimiento de la comunidad. Se realizó las modificaciones de los ítems en base a las opiniones de los jueces, luego fue analizado por la V de Aiken. La V de Aiken es un coeficiente para cuantificar validez de contenido o relevancia de ítem, cuya magnitud va desde 0.00 (menor magnitud) hasta 1.00 (mayor magnitud) indicando perfecto acuerdo entre los jueces respecto al contenido evaluado (Merino & Livia, 2009). Los resultados presentan puntuaciones cercanas a 1.00 y 1.00: carga laboral (0.95), conflicto de roles (0.86), relaciones humanas (0.78), factor familia (0.79), ambiente laboral (1.00) y satisfacción laboral (1.00).

Además, se realizó una prueba piloto para analizar la confiabilidad de los factores utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach. El coeficiente mide la confiabilidad de la consistencia interna de una escala (Celina & Campo, 2005). Se obtuvo los siguientes coeficientes: carga laboral (0.587), conflicto de roles (0.551), relaciones humanas (0.768), factor familia (0.807), ambiente laboral (0.808) y satisfacción laboral (0.678).

Métodos de Análisis de Datos

El cuestionario se distribuyó a través de la plataforma Question Pro debido a la coyuntura actual de emergencia sanitaria en el país. La información se recolectó en una hoja Excel, luego se importó al Software Estadístico IBM SPSS Statistics 20 codificando los nombres de las variables y factores facilitando así, el análisis de la muestra.

La confiabilidad de los factores se verificó con el Alpha de Cronbach, con el valor Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett antes de someter el muestreo al análisis. Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el método de correlación Rho de Spearman que permite el análisis de relación entre variables cuantitativas (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009). La variable independiente es estrés laboral y sus factores, y la variable dependiente es satisfacción laboral.

RESULTADOS

Datos Sociodemográficos

Se presenta los datos sociodemográficos donde los 369 encuestados estaban compuestos por 203 mujeres (55.01%) y 166 hombres (44.99%), con una edad media de 22 a 25 años (véase Tabla 1). En donde 112 (30.35%) pertenecen al tramo sur, 122 (33.06%) al tramo centro y 135 (36.59%) al tramo norte. Así mismo el tiempo mayor que llevaban laborando en el metro está dentro del rango de 7 meses y 1 año a más. El 18.97% (N=70) de los encuestados indicaron que ocupaban el puesto de agente de estación y el 81.03% (N=299) el puesto de auxiliar de estación.

Tabla 1.

Datos Sociodemográficos

		Recuento	%
Género	Femenino	203	55.01%
	Masculino	166	44.99%
¿En qué rango de edad se encuentra?	18 a 21 años	92	24.93%
	22 a 25 años	171	46.34%
	26 años a más	106	28.73%
¿Cuánto lleva laborando en Línea 1?	1 a 3 meses	24	6.50%
	4 a 6 meses	68	18.43%
	7 meses a 1 año	137	37.13%

	1 año a más	140	37.94%
¿A qué tramo pertenece?	Sur	112	30.35%
	Centro	122	33.06%
	Norte	135	36.59%
¿Cuál es su modalidad de trabajo?	Full time (agente de estación)	70	18.97%
	Part time (auxiliar de estación)	299	81.03%

Fuente: elaboración propia a través de datos estadísticos en SPSS.

Confiabilidad

La confiabilidad interna de los ítems se verificó calculando el Alfa de Cronbach donde Nunnallym (1978) sugirió que un alfa mínimo de 0.6 puede demostrar confiabilidad. El Alfa de Cronbach para carga laboral fue de 0.792, conflicto de roles obtuvo 0.622, relaciones humanas obtuvo 0.776, factor familia obtuvo 0.819, ambiente laboral obtuvo 0.811 y satisfacción laboral 0.676. El Alfa de Cronbach en la muestra es mayor que 0,6, entonces se consideró que los ítems tenían una confiabilidad adecuada.

En la Tabla 2 se presenta la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se obtuvo 0.834, y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa (0.00). Montoya (2007) indica que valores entre 0.5 y 1 son apropiados entonces la muestra tomada es apropiada para el estudio.

Tabla 2.

Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.834
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2395.958
	gl	105
	Sig.	0.000

Sig.<0.05

Fuente: elaboración propia a través de datos estadísticos en SPSS.

Prueba de Hipótesis

En la Tabla 3 se presenta el R de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral. El nivel de significancia es 0.000 (sig.<0.05) confirmando así una relación significativa entre variables, además, el coeficiente de R presenta un resultado de -0.359 evidenciando una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral; se acepta la hipótesis H1.

Tabla 3.

Resultados de Rho de Spearman entre Variables

Rho de Spearman	Relación	Coefficiente de correlación	Sig.	N
	EL → SL	-,359**	0.000	369

**.

Fuente: elaboración propia a través de datos estadísticos en SPSS.

En la Tabla 4 se observa los análisis de R de Spearman entre cada factor del estrés laboral y la satisfacción laboral. La carga laboral presenta un nivel de significancia de 0.000 (sig.<0.05) constatando una relación significativa con la satisfacción laboral, a su vez, su coeficiente de R tiene un resultado de -0.307 indicando una relación negativa entre factor y variable; se acepta la hipótesis H2. Asimismo, el conflicto de roles evidencia un nivel de significancia de 0.000 (sig.<0.05) afirmando una relación significativa con la variable satisfacción laboral y su coeficiente de R presenta un resultado de -0.245 encontrando una relación negativa entre factor y variable; se acepta la hipótesis H3. Por otro lado, las relaciones humanas tienen un nivel de significancia de 0.000 (sig.<0.05) corroborando la existencia de relación significativa con la variable, adicionalmente su coeficiente de R indica un resultado de -0.209 determinando una relación negativa con satisfacción laboral; se acepta la hipótesis H4. En cuanto al factor familia se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 (sig.<0.05) confirmando una relación significativa con satisfacción laboral, asimismo, su coeficiente de R presenta un resultado de -0.219 evidenciando una relación negativa entre factor y variable; se acepta la hipótesis H5. Por último, el ambiente laboral indica un nivel de significancia de 0.000 (sig.<0.05) confirmando una relación significativa con la variable, a su vez, su coeficiente de R presenta un resultado de -0.325 determinando una relación negativa con satisfacción laboral; se acepta la hipótesis H6.

Tabla 4.

Resultados de Rho de Spearman entre Factores del Estrés Laboral en la Satisfacción Laboral

Rho de Spearman	Relación	Coefficiente de correlación	Sig.	N
	CL → SL	-,307**	0.000	369
	CR → SL	-,245**	0.000	369
	RH → SL	-,209**	0.000	369
	FF → SL	-,219**	0.000	369
	AL → SL	-,325**	0.000	369

**.

Fuente: elaboración propia a través de datos estadísticos en SPSS.

DISCUSIONES

El propósito del estudio fue investigar si el estrés laboral y sus factores tienen relación significativa con la satisfacción laboral. Con base en la literatura, desarrollamos seis hipótesis que fueron probadas y los resultados de Rho de Spearman obtenidos apoyaron nuestras seis hipótesis.

Los hallazgos muestran que existe una relación significativa y negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, así lo indicó también Chung et al. (2017), hallando una relación negativa en las variables en inspectores de seguridad aeroportuaria de dos aeropuertos; asimismo, Ahsan et al. (2009) encontraron una relación inversa y significativa determinada por el entorno interno y externo de la institución en el personal universitario de Malasia; además, Tekingündüz y Kurtuldu (2015) indicó que el estrés laboral disminuye la satisfacción laboral en empleados de un hospital de Kahramanmaraş de Turquía, al igual que Yang et al. (2016) en consultoras de centros de llamadas de Seúl. Otros estudios como los de Chen y Silverthorne (2008) hallaron una relación inversa y significativa en contadores públicos de Taiwán al igual que, Sahukar, Pailoor y Pradhan (2014) en profesionales de software indios. Los estudios previos indican que al existir más estrés laboral disminuye la satisfacción laboral.

La carga laboral presenta una relación significativa y negativa con la satisfacción laboral, así también lo indica Jou et al. (2013) en controladores de tráfico aéreo, argumentando que los ATC tienen que realizar diversas tareas a la vez y brindar seguridad del vuelo al igual que los administradores de estación, tienen que cuidar la seguridad de los usuarios; asimismo, Sahin y Akar (2013) coinciden con los resultados de la presente investigación señalando que la satisfacción laboral y carga laboral tienen efectos directos en los usuarios. El conflicto de roles evidencia una relación significativa y negativa con la satisfacción laboral al igual que Jou et al. (2013); a su vez, el estudio de López et al. (2011) aplicado en soldados del ejército español coinciden con los resultados de la investigación; asimismo Grobelna et al. (2016) presentaron los mismos resultados en empleados de hotel polacos donde el conflicto de roles es un predictor de la satisfacción laboral. La relación entre las relaciones humanas en la satisfacción laboral es significativa y negativa; a su vez, Shahmohammadi (2015), apoya y guarda relación con los resultados obtenidos ya que los directivos de las principales escuelas de KARAJ guardan relación inversa entre las relaciones humanas y la satisfacción laboral. El factor familia tiene una relación significativa y negativa con la satisfacción laboral; por otro lado, los resultados de la investigación de Pérez-Pérez, Vela-Jiménez, Abella-Garcés, y Martínez-Sánchez (2017), realizada en empresas españolas de diversos rubros, identificó que los empleados al disponer por ellos mismos la relación trabajo-familia están satisfechos reflejándose en el compromiso con la organización contradiciendo así el resultado obtenido, así mismo Wei, Guo, Ye, Liao, y Yang (2016), revelaron que el conflicto trabajo-familia de los conductores influye negativamente en la participación en la seguridad, esta relación está parcialmente mediada por la satisfacción laboral. Por último, el ambiente laboral

evidencia una relación significativa y negativa en la satisfacción laboral coincidiendo con Chao, Jou, Liao, y Kuo (2015), donde también identificó que el ambiente laboral tiene un efecto negativo sobre la satisfacción laboral en trabajadores sanitarios de Taiwán.

CONCLUSIONES

La investigación realizada determinó la relación negativa y significativa del estrés laboral y sus factores (carga laboral, conflicto de roles, relaciones humanas, factor familia y ambiente laboral) en la satisfacción laboral en los administradores de estación.

El estrés laboral y la satisfacción laboral en los administradores de estación es significativa e inversa, porque a menor estrés mayor satisfacción. El salario es otro factor influyente en la satisfacción de los administradores porque el 68% de los encuestados están satisfechos con su salario, así como también la motivación laboral a través de la participación activa de los administradores para hacerse acreedores de diplomas o reconocimientos que enriquezcan su experiencia laboral evidenciándose en su currículo para que en el futuro tengan un respaldo.

La carga laboral es un factor determinante de la satisfacción, en la presente investigación los administradores de estación están conformados por los agentes de estación (full time) y los auxiliares de estación (part time) realizando las mismas actividades; sin embargo, hay una gran diferencia: “las horas de trabajo”. El agente de estación labora un turno completo (mañana o tarde) siendo responsable de la estación ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir. Por otro lado, el auxiliar de estación no realiza un turno completo, laborando de 1 a 8 auxiliares por turno, existiendo así alta rotación horaria. Constantemente los auxiliares ingresan a turno con una diferencia de 1 o 2 horas, donde cubren espacios para que la operatividad se pueda dar de manera óptima y garantizar la calidad del servicio. Los auxiliares son jóvenes estudiantes que encuentran la oportunidad de trabajar y estudiar a la vez, existiendo flexibilidad en sus horas de trabajo y estudio; esto explicaría el motivo de la relación entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los mismos salió significativa y negativa.

El conflicto de roles también obtuvo una relación significativa y negativa con la satisfacción laboral. Este factor hace referencia a la percepción que tiene el administrador con las tareas que debe realizar, cuando esta percepción no coincide con las tareas reales se genera el conflicto de roles, además surge cuando la personalidad no está en relación con la tarea designada. En el metro los administradores pasan por capacitaciones donde aprenden planes de emergencia, contingencia, atención al pasajero, recaudación, entre otros, antes de desempeñarse en el cargo; durante el proceso algunos futuros administradores desisten del programa de capacitación ya que su personalidad no encaja con la empresa. Por esta razón, se evidenciaron los resultados presentados.

Un factor muy importante del ser humano en el aspecto personal y laboral, son las relaciones humanas. En la presente investigación el factor tiene relación significativa y negativa con la satisfacción laboral. En estaciones todo es trabajo en equipo para poder

alcanzar los objetivos diarios de la prestación del servicio de transporte. El supervisor juega un papel muy importante en el desarrollo laboral del administrador, ya que deben trabajar de la mano para llegar a la meta. Los administradores de estación no solo cumplen su trabajo, generan lazos amicales, todos van hacia un mismo objetivo, ser los mejores y obtener la ansiada denominación “equipo por excelencia” o la denominación personal “líder por excelencia” donde cada uno de ellos sobresalen y demuestran que son buenos en lo que hacen, mostrando conocimientos del área de atención al cliente, recaudación y otros procedimientos internos acordes a la operatividad.

El factor familia tiene una relación significativa y negativa con la satisfacción laboral debido a que, de 369 muestras, 299 son auxiliares; por lo tanto, no afecta sus lazos familiares porque disponen de tiempo para relacionarse con los suyos.

El ámbito laboral también se relacionó significativamente y negativamente con la satisfacción laboral. La razón es el ambiente laboral tangible e intangible adaptado para la comodidad del administrador. Tangiblemente cuentan con un locker personal, una oficina para realizar informes solicitados por el supervisor, un vestidor, servicios higiénicos exclusivo para ellos, un comedor equipado con microondas, refrigerador, lavadero, mesas, sillas, dispensador de agua e insumos para bebidas calientes. Intangiblemente, el área de recursos humanos celebra los cumpleaños mensuales de los administradores en las estaciones con concursos, cantos, comida promoviendo la interacción y creación de vínculos entre compañeros de trabajo. El administrador de estación rota en las 26 estaciones del metro incentivando así el vínculo con otros compañeros de trabajo y evitando la monotonía. Por la coyuntura actual se paró con la actividad hasta que se den las autorizaciones correspondientes.

Finalmente, la presente investigación tiene utilidad metodológica, siendo el inicio de futuras investigaciones a empresas de servicios de transporte terrestre y líneas de tren, respecto a la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. Y. G., & Syed, S. A. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 121–131.
- Amilin, A. (2017). The impact of role conflict and role ambiguity on accountants' performance: The moderating effect of emotional quotient. *European Research Studies Journal*, 20(2), 237–249. <https://doi.org/10.35808/ersj/639>
- Antonioni, A.-S., Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592–621. <https://doi.org/10.1108/02683940310494403>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover

- Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(2003), 706–710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>
- Beehr, T. A., & Franz, T. M. (1987). The current debate about the meaning of job stress. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8(2), 5–18. https://doi.org/10.1300/J075v08n02_02
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: a Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bergheim, S. (2006). *Measures of Well-Being. Deutsche Bank Research*. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_101034
- Bongga, W., & Susanty, A. I. (2018). The influence of role conflict and role ambiguity on employee job satisfaction of transportation companies in Indonesia. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(2), 223–227.
- Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. P. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 211–219. <https://doi.org/10.1037/h0076471>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach Title: An Approach to the Use of Cronbach's Alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, 34(4), 572–580.
- Chan, K. B., Lai, G., Ko, Y. C., & Boey, K. W. (2000). Work stress among six professional groups: The Singapore experience. *Social Science and Medicine*, 50(10), 1415–1432. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(99\)00397-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(99)00397-4)
- Chang, J.-C. (2017). Changing Roles and Cognitive Dissonance of the Guided Tour Bus Drivers in Taiwan. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(2), 12–22. <https://doi.org/10.15640/jthm.v5n2a2>
- Chao, M. C., Jou, R. C., Liao, C. C., & Kuo, C. W. (2015). Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827–NP1836. <https://doi.org/10.1177/1010539513506604>
- Chen, J.-C., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572–582. <https://doi.org/10.1108/01437730810906326>
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48–60. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00048.pdf>

- Chung, E. K., Jung, Y., & Sohn, Y. W. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners. *Safety Science*, *98*, 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.06.005>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*, *31*(1), 58–69. Retrieved from <http://scielo.sld.cu>
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, *(49)*, 11–28.
- Dodi, W., Khusnul, R., & Kenny, R. (2021). Work from Home : Measuring Satisfaction between Work – Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, *9*(3), 96.
- Grobelna, A., Sidorkiewicz, M., & Tokarz-Kocik, A. (2016). Job satisfaction among hotel employees: Analyzing selected antecedents and job outcomes. A case study from Poland. *Argumenta Oeconomica*, *2*(37), 281–310. <https://doi.org/10.15611/aoe.2016.2.11>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metología de la investigación 5th edición*. (H. Mc Graw, Ed.) (Quinta edi). México. Retrieved from [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)
- I-WHO. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Francia: World Health Organization. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- ILO. (1986). *Psychosocial Factors at Work: Recognition and control. International Labour Organisation* (Vol. 13). República Democrática Alemana. [https://doi.org/10.1016/s1090-3801\(09\)60542-5](https://doi.org/10.1016/s1090-3801(09)60542-5)
- ISTAS-CCOO, & POWAH-UAB. (2021). *Condiciones de Trabajo y Salud tras un ano de pandemia Resultados de la encuesta COTS en 2021 y comparación con 2020*. Barcelona. Retrieved from <https://1mayo.ccoo.es/e6edcf4abd413487d2e0671937ee4e04000001.pdf>
- Jou, R.-C., Kuo, C.-W., & Tang, M.-L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2013.01.009>
- Kim, J., Henly, J. R., Golden, L. M., & Lambert, S. J. (2020). Workplace Flexibility and Worker Well-Being by Gender. *Journal of Marriage and Family*, *82*(3), 892–910.

<https://doi.org/10.1111/jomf.12633>

- Lan, Y.-L., Huang, W.-T., Kao, C.-L., & Wang, H.-J. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1–9. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>
- López, B., Osca, A., & Peiró, J. (2011). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81–87. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=02149915&AN=24805797&h=PuIxRyAYXwG+diH3A87Eqc/3TCnnKVt2aQPexNQLRlMXX7olKwmlE1ElPYx+aTv0F6V6m/GgpQMzok3riH6xmQ==&crl=c>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, VIII(2).
- Merino, C., & Livia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de Psicología*, 25(1), 169–171. Retrieved from <http://revistas.um.es/analesps>
- Montgomery, D. C., Blodgett, J. G., & Barnes, J. H. (1996). A model of financial securities salespersons' job stress. *Journal of Services Marketing*, 10(3), 21–38. <https://doi.org/10.1108/08876049610119776>
- Montoya, O. (2007). Aplicación del Análisis Factorial a la Investigación de Mercados, caso de estudio. *Scientia Et Technica*, 13(35), 281–286. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903549>
- Muhammad, J. (2005). Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study. *European Management Review*, 2(3), 224–230.
- Nunnallym, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Orgambídez-Ramos, A., Moura, D., & De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (Peru)*, 35(1), 257–278. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez-Pérez, M., Vela-Jiménez, M.-J., Abella-Garcés, S., & Martínez-Sánchez, A. (2017). Medidas de flexibilidad trabajo-familia y compromiso organizativo: El efecto mediador de la satisfacción laboral. *Universia Business Review*, (56), 52–83. <https://doi.org/10.3232/UBR.2017.V14.N4.03>

- Pickup, L., Wilson, J. R., Sharpies, S., Norris, B., Clarke, T., & Young, M. S. (2005). Fundamental examination of mental workload in the rail industry. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 6(6), 463–482. <https://doi.org/10.1080/14639220500078021>
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Retrieved from <https://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=US201300464056>
- Randstad. (2019). *La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal*. Randstad. Retrieved from <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Rouse, W. B., Edwards, S. L., & Hammer, J. M. (1993). Modeling the Dynamics of Mental Workload and Human Performance in Complex Systems. *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, 23(6), 1662–1671. <https://doi.org/10.1109/21.257761>
- Rowden, R. W. (2002). The Relationship Between Workplace Learning and Job Satisfaction in U.S. Small to Midsize Businesses. *Human Resource Development Quarterly*, 13(4), 407–425.
- Şahin, H., & Akar, S. (2013). The Relationship between Personnel Workload and Work Satisfaction within Accommodation and Nutrition Establishments. *American International Journal of Social Science*, 2(3), 10–18.
- Sahukar, M., Pailoor, S., & Pradhan, B. (2014). Job satisfaction , job stress and psychosomatic health problems in software professionals in India. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 18(3), 153–161. <https://doi.org/10.4103/0019-5278.146917>
- Serrano, V., Ortega, P., Riveros, A., & Reyes, I. (2015). Traducción y Adaptación al Español del Cuestionario de Satisfacción Laboral para Profesores. *Acta de Investigación Psicológica*, 5(3), 2112–2123.
- Shahmohammadi, N. (2015). The Relationship between Management Style with Human Relations and Job Satisfaction among Guidance Schools' Principals in District 3 of Karaj. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 205, 247–253. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.09.069>
- Suroso, A., Gal, T., & Irma, A. A. (2020). Work Stress and Counterproductive Work Behaviour. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(12), 1334–1346.
- Tekingündüz, S., & Kurtuldu, A. (2015). The analysis of relationship between intention to leave, job satisfaction, organizational commitment, leadership and job stress: A hospital example. *International Journal of Human Sciences*, 12(1), 1501–1517. <https://doi.org/10.14687/ijhs.v12i1.3270>
- Webster, J. R., Beehr, T. A., & Love, K. (2011). Extending the challenge-hindrane model

of occupational stress: The role of appraisal. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 505–516. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.02.001>

Wei, W., Guo, M., Ye, L., Liao, G., & Yang, Z. (2016). Work-family conflict and safety participation of high-speed railway drivers: Job satisfaction as a mediator. *Accident Analysis and Prevention*, 95, 97–103. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2016.06.022>

Yang, H. C., Ju, Y. H., & Lee, Y. C. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29–39. <https://doi.org/10.1080/15475778.2016.1120613>

Youcef, S., Ahmed, S. S., & Ahmed, B. (2016). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention by the Existence of Organizational Commitment, and Intent to Stay as Intermediates Variables Using approach PLS in Sample Worker Department of Transport Saida. *Management*, 6(6), 198–202. <https://doi.org/10.5923/j.mm.20160606.03>