

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los  
colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo  
- 2019**

**Por:**

Nancy Roxana Turpo Pilco  
Carmen Rosa Vilca Mamani

**Asesor:**

Mg. Felix Primero Calla Calla

Juliaca, diciembre de 2019

**DECLARACION JURADA  
DE AUTORIA DEL INFORME DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

Mg. Felix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani periodo -2019**, constituye la memoria que presentan los estudiantes Nancy Roxana Turpo Pilco y Carmen Rosa Vilca Mamani para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado 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 Juliaca a los 05 días del mes, diciembre de 2019.


  
\_\_\_\_\_  
Mg. Félix Primero Calla Calla

Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los  
colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani  
periodo – 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma  
Presidente



Lic. Dante Ortiz Guillen  
Secretario



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco  
Vocal



Mg. Felix Primero Calla Calla  
Asesor

Juliaca, 02 de diciembre de 2019

# “Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo - 2019”

*“Relationship between work stress and work satisfaction of partners of the company Mi banco of the agency Macusani period - 2019”*

Nancy Roxana Turpo Pilco <sup>1</sup>, Carmen Rosa Vilca Mamani <sup>2</sup>

*Universidad Peruana Unión email:nancyroxi@gmail.com*

*Universidad Peruana Unión email:carmen.11rovima@gmail.com*

---

## **Resumen**

El estrés laboral y la satisfacción laboral son aspectos importantes en la gestión de talento humano de las organizaciones, el objetivo de la investigación es, determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani. La metodología utilizada es el diseño de estudio no experimental, de nivel correlacional; se aplicó a través del instrumento denominado cuestionario de encuesta de estrés laboral para medir la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral con la escala de medición de variable ordinal, En la estadística inferencial, se concluye que existe una correlación negativa moderada de -0,561 entre estrés laboral y satisfacción laboral, esto significa que existe una correlación inversamente proporcional entre la primera y segunda variable calculada mediante el coeficiente correlación Rho Spearman al nivel de significancia de 0,05 (5%), Referente a la correlación del estudio entre estrés laboral a nivel del entorno con la variable satisfacción laboral, se tiene el resultado del coeficiente correlación Rho de Spearman de -0,557, lo que significa que existe una correlación negativa más alta al nivel de significancia 0,05 (5%), en ambos casos se comprobaron la prueba de hipótesis usando el método estadístico inferencial, donde se aprecia que el valor sig. bilateral de 0,016 es menor que 0,05, por lo que se comprobó, la prueba de hipótesis de estudio.

*Palabras clave:* Estrés; satisfacción; talento; organización.

---

## **Abstract**

Work stress and job satisfaction are important aspects in the management of human talent of organizations, the objective of the research is to determine the relationship between work stress and job satisfaction of employees of the company Mi banco agency Macusani. The methodology used is the design of a non-experimental study, correlational level; It was applied through the instrument called labor stress questionnaire to measure the labor stress variable and the labor satisfaction variable with the ordinal variable measurement scale. In the inferential statistics, it is concluded that there is a moderate negative correlation of -0.561 between work stress and job satisfaction, this means that there is an inversely proportional correlation between the first and second variables calculated using the Rho Spearman correlation coefficient at the significance level of 0.05 (5 %), Regarding the correlation of the study between work-related stress at the environment level with the variable job satisfaction, we have the result of the Spearman Rho correlation coefficient of -0.557, which means that there is a higher negative correlation at the level of significance 0.05 (5%), in both cases the hypothesis test was checked using the inferential statistical method, where it is appreciated that the bilateral sig value of 0.016 is less than 0.05, so it was proved, the hypothesis test study.

**Keywords:** Stress; satisfaction; talent; organization.

## **Introducción**

En la actualidad existen grandes cambios, especialmente en las formas de vida y el trabajo, lo que conlleva el estrés en los seres humanos, cuando no son controlados llegar a dañar la salud de las personas.

El presente trabajo tiene como objetivo general, determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani periodo 2019 y tenemos como hipótesis que se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani

El estrés laboral Según (Chiavenato, 2007) Es “una situación originada por personas o hechos particulares que ocasionan en las personas, afectos negativos al estar en el tiempo dañando a la empresa y los trabajadores, en su salud, generando el ausentismo laboral por males fisiológicas, la obtención de las metas organizacionales e influye sobre su vida familiar y sus actividades personales”.

La satisfacción laboral es una acumulación de sensaciones emocionales negativas o positivas, generando emociones de satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Posee una fuerte relación con su propio medio cultural y social y en el entorno del trabajo. Es también el cómo se siente la persona en el trabajo, compromete aspectos monetarios, las actividades laborales, situaciones de labor, promoción, compañeros, etc.

En tal sentido en el presente estudio: “Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani periodo 2019”, se consideró estudiar este tema teniendo en cuenta que los colaboradores de la empresa en su jornada laboral se enfrentan a múltiples situaciones estresantes, la cual desarrollan actitudes que pueden provocar problemas emocionales y de salud.

### **1. Materiales y Métodos**

Alarcón (2014), menciona que el proceso de investigación indica etapas básicas que dependen de la disciplina científica particular, de la situación o problema del grado de conocimiento y la conceptualización del procedimiento escogidos para su investigación.

Cortes & Iglesias (2004), La Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica, es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.

El estudio comprende un diseño de investigación aplicada de nivel correlacionar para determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco agencia Macusani periodo 2019.

#### **1.1. Participantes**

El estudio de investigación se realizó en la empresa Mi banco S.A. durante el 2019 en la ciudad de Macusani.

Para esta investigación la población está representada por los colaboradores que trabajan en Mi banco en el distrito de Macusani en el año 2019, .el cual queda conformada por 18 trabajadores encuestados entre el área de negocios y operaciones, el muestreo es no probabilístico de tipo intencional.

#### **1.2. Instrumentos**

En el presente estudio se utilizó el instrumento denominado:

Cuestionario sobre estrés laboral y cuestionario sobre satisfacción laboral para recabar información.

Como primera variable “Estrés laboral”, consta 13 ítems, reunidas en dimensiones, de la manera siguiente: Estrés a nivel organizacional, ítems del 1-7; estrés a nivel individual ítems del 8-10; estrés a nivel del entorno, ítems del 9-13.

La “satisfacción laboral”, como segunda variable abarca dos dimensiones y 14 ítems, dimensión Satisfacción en las condiciones de trabajo ítems del 1-7: Satisfacción en la motivación, ítems del 8-14.

### 1.3. Análisis de datos

Se realizó un examen y verificación de los datos de las dos variables para obtener la correlación Ro de Spearman. Se usa el software estadístico SSSS 22.

Se usa la tabla para presentación de datos, se examina la información de los resultados.

## 2. Resultados y Discusión.

### Resultados

Para recabar los resultados se aplicó estadística inferencial y métodos estadísticos descriptivos, referente a las variables de estudio.

## RESULTADO N°1

Tabla 1  
*Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral*

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,561
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	18	18
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,561	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	18	18

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).*

En la tabla 1 de correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral, se aprecia un coeficiente de correlación negativa Rho spearman del -0,561 lo que significa que existe una correlación negativa moderada del 56.10% entre las variables estrés laboral y la satisfacción laboral, lo que significa que a mayor estrés laboral de los trabajadores de Mi banco se da menor satisfacción laboral y/o al viceversa. Se aprecia que el valor sig. Bilateral de 0,016 es menor que 0,05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de que el estrés laboral y la satisfacción laboral se relacionan negativamente al nivel de significancia del 5%

## RESULTADO N°2

Tabla 2  
*Correlación entre estrés a nivel individual y satisfacción laboral*

\*\* *Correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

			Estrés nivel individual	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	de	Estrés nivel individual	Coefficiente de correlación	de 1,000	-,600**
			Sig. (bilateral)	.	,009
			N	18	18
	de	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	de -,600	1,000
			Sig. (bilateral)	,009	.
			N	18	18

En la tabla 2, se observa que el resultado del coeficiente de correlación Rho spearman entre la dimensión del nivel individual con la variable satisfacción laboral es de -0,600, lo cual implica que también existe una correlación negativa buena del 60% lo que significa que a menor estrés individual mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de Mi banco agencia Macusani. Se aprecia que el valor sig. Bilateral de 0,009 es menor que 0,05, por lo tanto, significa que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de que el estrés laboral y la satisfacción laboral se relacionan negativamente al nivel de significancia del 5%.

### RESULTADO N°3

Tabla 3

*Correlación entre estrés a nivel del entorno y satisfacción laboral*

			Estrés a nivel del entorno	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	de	Estrés nivel del entorno	Coefficiente de correlación	1,000	-,557
			Sig. (bilateral)	.	,016
			N	18	18
	de	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,557	1,000
			Sig. (bilateral)	,016	.
			N	18	18

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que el resultado del coeficiente de correlación Rho spearman entre la dimensión del nivel del entorno con la variable satisfacción laboral es de -0,557, lo cual implica que también existe una correlación negativa moderada del 55.7% lo que significa que a menor estrés individual existe mayor satisfacción de los trabajadores de Mi banco agencia Macusani. Como se observa en la tabla 3. Se aprecia que el valor sig. bilateral de 0,016 es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de que el estrés laboral y la satisfacción laboral se relacionan negativamente al nivel de significancia del 5%.

### **Discusión:**

Para (Chiavenato, 2007) El estrés laboral, se puede interpretarse como una condición generada por personas o casos particulares así las cuales producen en los sujetos, sus sentimientos o emociones negativas que, de mantenerse en el tiempo, perjudicarían tanto a la empresa, como a los trabajadores, además esto genera baja productividad, disminución

en el rendimiento de conflictos con los colegas, depresión, ansiedad, irritabilidad, que interfieren en el incumplimiento de las metas organizacionales

Para Robbins, la satisfacción laboral es definido como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Lo que significa que el estrés laboral se desarrolla a causa de las demandas de las tareas, de las funciones dentro de la organización donde están las relaciones interpersonales, la comunicación, la estructura organizacional, liderazgo en la organización, la recarga laboral, que cuando no se trata a tiempo puede ocasionar depresión y bajo rendimiento y de hecho su consecuencia se verá en la satisfacción laboral, la manera como se siente la persona en el trabajo esto involucra aspectos como salario, estilo de supervisión, Condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Entonces tal como se demuestra a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral, a menor estrés laboral, mayor satisfacción laboral, lo que queda demostrado en el presente estudio.

### **3. Conclusiones**

En la presente investigación denominada “Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani.

Se concluye que existe una relación negativa moderada del nivel de  $r_s = -0,561$  que no hay mucha satisfacción laboral debido al estrés laboral existente, porque cuanto más estresado están los colaboradores baja en nivel de satisfacción laboral.

Se concluye que la Correlación entre el estrés laboral a nivel individual con la satisfacción laboral, existe relación negativa de  $-0,600$  y el nivel de significancia de  $0,09$  esto nos indica que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula en la empresa Mi banco de la agencia Macusani. Quiere decir que cuando sube el nivel de estrés individual baja la satisfacción laboral o también podemos concluir que la insatisfacción laboral sube en esta empresa, además esta correlación es la más alta del estudio.

Finalmente, se concluye que también existe una relación negativa moderada entre estrés laboral a nivel del entorno con la satisfacción laboral, es decir que el estrés a nivel del entorno repercute negativamente en la satisfacción laboral en Mi banco de la agencia Macusani, el estudio nos indica que hay una correlación Rho spearman del  $-0,557$ .

### **Agradecimientos**

A la empresa Mi banco S.A Agencia Macusani, Por permitir el uso de los datos e información necesaria para la investigación.

### **Bibliografía**

- Hodgetts, R., & Altman, S. (1990). *Comportamiento en las organizaciones*. Editorial interamericana.
- Visitación Florián, M. (2016). *Gestión de Talento Humano*. (G. A. Maestra, Ed.) Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8727?show=full>.
- Adriana, G. (2010). *La planificación presupuestaria y su incidencia en la información de la fundación Pastaza*.
- Aguirre, K., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). “*Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina*”. *Ciencias Psicológicas*, Versión



- online. ISSN 1688 – 4221. (V. 9. 2., Editor) Obtenido de Sci Elo Uruguay: <http://www.scielo.e>
- Alarcón, I. (2014). “*Necesidades Vs. Deseos en Marketing*”. *Pirámide de Maslow*. (S. e. perdura, Editor) Obtenido de <https://plus.google.com/+Ixchel>.
- Alarcón, R., Leytón, S., Meza, A., & Sáenz. (2012). “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entre municipalidades”. *Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789 .pdf? sequence=1>
- Alva, J. &
- Alles, M. (2011). *Comportamiento Organizacional, como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*, . Buenos aires.
- Álvarez, H. (2015). “El estrés laboral en el desempeño de personal administrativo de un núcleo universitario público”. . (U. d. Carabobo., Ed.) Obtenido de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789 /3060/1/>.
- Arias. (2006). “El proyecto de investigación”. *Introducción a la metodología científica*. (5. Edición, Ed.) Obtenido de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias\\_G.\\_Arias\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigacion \\_5ta.Edicion-.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/202030/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigacion _5ta.Edicion-.pdf).
- Arias, I., & Heredia, v. (2006). *Administración de Recursos Humanos para obtener un alto desempeño*. Sexta edición.
- Arias, M. (2014). “*El presupuesto general del estado, los ingresos y la inversión pública, período 2008 - 2012*”. Guayaquil-Ecuador.
- Benavides , F. (2002). *Descripción de los factores de riesgo sicosocial en cuatro empresas*. . Buenos Aires: I Edición Granica. .
- Chaco, Y., & Guillen, R. (2018). *Relación Del Estrés Laboral Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Uchumayo Arequipa – 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6885/RIchsaye.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración Recursos Humanos*. Mc GrawHill.
- Commission. ( Crisis. 2013). *Commission/EACEA/Eurydice, E*. Obtenido de *The Impact of the Economic* .
- Cortes , M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*.
- De Pablos, L., & Gil, M. (2000). *Algunos indicadores de equidad, eficiencia, y eficacia del sistema de financiación de la Universidad*.
- Fagilde, C. (2009). *Presupuesto empresarial : . .* Mexico: UTHEA.: Un enfoque práctico para el aula.
- Gancino, A. (2010). *La planificación presupuestaria y su incidencia en la información de la fundacion Pastaza*. Pastaza.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. . Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Guzmán , N., & Ruiz , I. (2012). *Evaluacion de la ejecucion financiera y presupuestaria del gobierno autonomo descentralizado municipal del Canton el Sigsig por el periodo*. Canton.
- Halvarez, A. (2014). “Teorías de la motivación”, en *comportamiento organizacional*. Investigación científica. (2018). *Revista atlante*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/>
- Juárez, J. (2015). “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014”. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
- Krieger, F. (2011). *Comportamiento Organizacional*,.

- Lopez, M. (2003). Influencia del Clima Laboral en el desempeño de los docentes de secundaria en el Colegio Bautista de Masaya.
- Malpartida, J. (2012). A universidades les sobra la plata.
- Masias, L. (2015). Las 142 Universidades públicas y privadas solo cuentan con rectores. Recuperado el (30 de Abril de 2015).
- Mautino , R. (2019). Estrés Laboral Y Satisfacción De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Salud De Ancash - Huaraz, 2016,. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033\\_40462380\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033_40462380_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melia, J. (2007). Psychosocial sources of stress and burnout in the construction sector: A structural equation model *Psicothema*. Vol. 19, n° 4, pp. 679-686.
- Mendoza, C. (s.f.). Posible malversacion del canon minero en la Unsa. Recuperado el (04 de Abril de 2012).
- Pelayza , C., & Saavedra , E. (2015). La Relacion Del Estrés Laboral Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa De Transportes Niño Jesus Milagroso Scrl -2015. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pintado, E. (2005). Comportamiento Organizacional, Gerenciacion del talento humano,. Lima: Ediciones Negocios Arco Iris.
- Posible malversacion del canon minero en la Unsa.(Gasto público anual en el Perú por alumno es de 1.100 \$. Gasto público anual en el Perú por alimno es de 1.100 \$.
- (s.f.). Recuperado el (17 de Marzo de 2016)
- Prieto, M. (2012). Influencia de la gestion del presupuesto por resultados en la calidad de gasto en las municipalidades del Perú. Publications Office of the European.
- Rodríguez, D. (2004). Diagnóstico Organizacional. (S. edición., Ed.) *Universidad Católica*.
- Sánchez F. . (2011). para optar el título de Licenciado en Psicología recuperado de. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Visitación, M. (2016). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo (2017)*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)