

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA W & E  
CONSTRUCTORES SRL**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR  
ASTRID JACKELINE BANCES GARCIA**

**ASESOR  
LUIS ALBERTO UBILLUS UBILLUS  
<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>**

**Chiclayo, 2021**

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
LA EMPRESA W & E CONSTRUCTORES SRL**

PRESENTADA POR:  
**ASTRID JACKELINE BANCES GARCIA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Cruz Pupuche Linda  
PRESIDENTE

Portaro Inchaustegui Martha Fiorella  
SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico el proyecto de tesis a mis padres, los mismos que han velado por mi bienestar además realizaron todo el esfuerzo para educarme y llegar a realizarme profesionalmente.

## **Agradecimientos**

A Dios por brindarme fortaleza para cumplir mis metas, a mi asesor el cual me brindo el tiempo para guiarme, así mismo a mis profesores del curso por su paciencia y dedicación.

## **Resumen**

Un ambiente laboral en el que predomine el estrés puede generar un efecto en la satisfacción laboral. Por ello el interés de este trabajo es estudiar la presencia de una relación entre el estrés y la satisfacción, buscando brindar una mayor comprensión de los factores que pudieran permitir mejoras en el ambiente laboral. El objetivo fue determinar el grado de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L, Chiclayo, 2020. Tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Además, se aplicó el cuestionario de estrés laboral desarrollado por Shukla y Srivastav (2016) basados en Parker y DeCotiis (1983) y el cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) basado en cuestionarios de Meliá *et al.*, (1986-1990), a 60 colaboradores. Se determinó una correlación negativa y moderada entre ambas variables, debido a que los mayores niveles de estrés disminuyen la satisfacción en el trabajo.

**Palabras clave:** ansiedad, estrés laboral, oportunidades de desarrollo, satisfacción laboral

**Clasificaciones JEL:** M1, M10, M12

## **Abstract**

A work environment in which stress predominates can have an effect on job satisfaction. Therefore, the interest of this work is to study the presence of a relationship between stress and satisfaction, seeking to provide a greater understanding of the factors that could allow improvements in the work environment. The objective was to determine the degree of relationship between work stress and job satisfaction in the employees of the company W & E Constructores S.R.L, Chiclayo, 2020. It had a quantitative approach, a correlational level, and a non-experimental design. In addition, the job stress questionnaire developed by Shukla and Srivastav (2016) based on Parker and DeCotiis (1983) and the job satisfaction questionnaire developed by Chiang, Salazar, Huerta and Núñez (2008) based on questionnaires by Meliá et al. (1986-1990), to 60 collaborators. A negative and moderate correlation was determined between both variables, due to the fact that higher levels of stress decrease job satisfaction.

**Keywords:** anxiety, job stress, development opportunities, job satisfaction

**JEL Classifications:** M1, M10, M12

## Índice

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Resumen**

**Abstract**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. Introducción .....</b>                               | <b>10</b> |
| <b>II. Marco Teórico .....</b>                             | <b>12</b> |
| 2.1. Antecedentes del problema.....                        | 12        |
| 2.2. Bases teórico científicas .....                       | 14        |
| <b>III. Metodología .....</b>                              | <b>22</b> |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación.....                    | 22        |
| 3.2. Diseño de investigación.....                          | 22        |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 22        |
| 3.4. Criterios de selección.....                           | 23        |
| 3.5. Operacionalización de variables .....                 | 24        |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 25        |
| 3.7. Procedimientos .....                                  | 26        |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....        | 26        |
| 3.9. Matriz de consistencia .....                          | 28        |
| 3.10. Consideraciones éticas .....                         | 30        |
| <b>IV. Resultados y discusión .....</b>                    | <b>31</b> |
| <b>V. Conclusiones.....</b>                                | <b>47</b> |
| <b>VI. Recomendaciones .....</b>                           | <b>45</b> |
| <b>VII. Listado de Referencias .....</b>                   | <b>52</b> |
| <b>VIII. Anexos.....</b>                                   | <b>56</b> |

## Lista de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables .....  | 24 |
| Tabla 2 Confiabilidad del instrumento utilizado.....                                   | 25 |
| Tabla 3 Matriz de consistencia.....  | 28 |
| Tabla 4 Distribución de la muestra .....   | 31 |
| Tabla 5 Escala de Estrés laboral.....  | 31 |
| Tabla 6 Escala de Satisfacción laboral.....  | 34 |
| Tabla 7 Correlación entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laborales ..... | 37 |
| Tabla 8 Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral.....                   | 39 |

## **Lista de figuras**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de estrés laboral.....                          | 32 |
| Figura 2. Promedio de estrés laboral por dimensión.....         | 33 |
| Figura 3. Nivel de satisfacción laboral.....                    | 34 |
| Figura 4. Promedio de satisfacción laboral por dimensiones..... | 35 |

## I. Introducción

El estrés laboral es un resultado o respuesta a ciertos estímulos en el entorno; hoy en día, ese tipo de estrés ha traído consecuencias negativas en los colaboradores. Cabe resaltar que, las causas del estrés pueden atribuirse a cambios tecnológicos, estilos de vida competitivos y otros factores sociales; por este motivo, es que a nivel mundial se ha evidenciado un sin número de afectaciones en la salud de los colaboradores (Vijayan, 2018).

Para los empleadores de la India, el estrés laboral es una preocupación fundamental a raíz de los horarios severos que cumplen en el trabajo; el 78% del personal en la India duermen menos de 6 horas al día, originando trastornos severos del sueño (Shukla & Srivastava, 2016). Asimismo, para Wakeling (2019) el 66% de los colaboradores se han sentido ansiosos sobre el trabajo que ellos realizan en los últimos 12 meses, con una variación particular por edad: el 76% para los menores de 35 años, en comparación con el 54% para los mayores de 55 años, además 1 de cada 10 empleados manifiesta que su organización es “muy buena”.

Respecto a la satisfacción laboral incluyen elementos generales; esto se refiere a la percepción total del placer laboral, y elementos específicos como seguridad laboral, el pago, supervisión, y desarrollo personal (Hackman & Okhman, 1980). Asimismo, diferentes investigaciones han aseverado que, la satisfacción laboral se ha encontrado relacionado directamente con el estrés laboral, debido a que las condiciones de trabajo conllevan a que el personal pueda tener respuestas internas, tales como, dejar de trabajar, sentir desgano por el trabajo que realizan, conflictos en las relaciones personales, lo que genera alteraciones en su estado conductual y en su calidad de vida (Rengamani, 2018). Por ello el presente estudio es fundamental dado que no existen muchas investigaciones a nivel local sobre las variables objeto de estudio en el sector construcción, despertando el interés en la investigadora de indagar sobre el tema en la empresa W & E CONSTRUCTORES S.R.L que viene laborando continuamente en la industria de la construcción donde las tareas que realizan los trabajadores son pesadas por el esfuerzo físico y mental que estas requieren, otra preocupación es que los operarios están expuestos a materiales tóxicos, como son el uso de pintura de tráfico que es utilizada para las señalizaciones, hormigón armado que es implementado para realizar pistas y giba, entre otros materiales, asimismo cuando tienen que cumplir con los plazos de entrega se incrementa la jornada laboral, trabajando en horarios de madrugada. Finalmente, en la entrevista realizada al gerente, comentó que los supervisores informaban que algunos trabajadores se retiraban de la obra sin solicitar algún permiso, y cuando retornaban señalaban que el motivo era familiar.

Ante lo mencionado en la investigación se planteó como problema general: ¿Cuál es el grado de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de empresa W & E Constructores S.R.L, Chiclayo, 2020?, para ello se estableció como objetivo general determinar el grado de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L, Chiclayo, 2020, y como objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores, Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores y Determinar si existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores. El presente trabajo se justifica de manera teórica, ya que demostró la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo dando paso a posteriores investigaciones sobre el tema, de manera práctica a partir de los resultados los profesionales de recursos humanos podrán tomar decisiones respecto a la problemática, socialmente la contribución de la investigación aporta conocimientos acerca del problema que se viene desarrollando en este tipo de industrias, así se tendrá una idea clara de las variables de estudio y como se puede solucionar a su debido tiempo.

Por último, la presente investigación está estructurada en siete capítulos los cuales se desarrollan en:

Capítulo I, Introducción el cual se aborda un panorama actual, la problemática, así mismo damos paso al planteamiento del problema, los objetivos y la justificación.

Capítulo II, Marco Teórico se consideran los antecedentes y las bases teóricas, los factores estresantes en una organización.

Capítulo III, Metodología, está establecida por tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, la población, muestra, en base al número de colaboradores que tiene la organización de estudio, criterios de selección, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos, plan de procesamiento y análisis de datos, matriz de consistencia y consideraciones éticas.

Capítulo IV, se desarrolló la discusión de los resultados y por último capítulos referidos a las conclusiones y recomendaciones para luego especificar la lista de referencia y anexos.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del problema

González (2019) en su tesis trató acerca de la evaluación de riesgos laborales y nivel de estrés en una empresa de construcción: Inmobiliaria de Proyecciones Urbanísticas. Tuvo un enfoque cuantitativo y se aplicaron dos cuestionarios, en los resultados se evidenció que el 38% del personal presentaron nivel intermedio de estrés y esto se debe al clima de la empresa, efecto de liderazgo y la estructura empresarial. Se debe también, mejorar la gestión de seguridad, aseo y salud, porque la empresa presenta esas debilidades originando el estrés del colaborador.

Kamaruddeen, Hani y Wahi (2019) determinaron los factores que influyen en la satisfacción laboral y satisfacción laboral general. Se encuestaron a 30 colaboradores de sitios de construcción seleccionados en Kedah, Malasia. Se evidenció que el nivel de satisfacción es alto, además, los factores personales de los trabajadores, la relación humana y la supervisión son los factores que más satisfacen a los colaboradores que trabajan en los sitios de construcción. En general, el estudio concluye que la satisfacción es un tema importante al que se debe prestar atención para garantizar la finalización exitosa de un proyecto a fin de influir positivamente en la economía de un país.

León (2019) precisaron la relación entre cultura organizacional y satisfacción del colaborador en una empresa de construcción en la ciudad de Lima. Fue un estudio relacional y los cuestionarios fueron aplicados a 95 colaboradores. El nivel bajo de satisfacción laboral se debe a la ausencia de comunicación efectiva, excesivas horas de trabajo, falta de involucramiento, entre otros factores. El 36.8% del personal se adapta poco a los cambios y están un poco insatisfechos en el trabajo, el 43.2% perciben poca consistencia en la empresa.

Vrantis et al. (2019) delimitaron las causas de la satisfacción laboral en el sector de la construcción libanés. Los datos primarios se recopilaron mediante un cuestionario estructurado cuantitativo, mientras que la muestra ascendió a 106 empleados en el sector de la construcción. Los resultados del estudio revelaron una relación positiva significativa entre el pago (salario), los beneficios financieros, la promoción y la satisfacción laboral personal. Además, este estudio reveló una conexión no significativa entre género, edad, incentivos de paquete, seguridad laboral, rango.

Rengamani, (2018) analizó el impacto del entorno de trabajo sobre la satisfacción laboral de los empleados, el estudio empleó una metodología de enfoque cuantitativo y para la recogida de datos, se utilizó un cuestionario. Los resultados indican una relación positiva entre el entorno de trabajo y la satisfacción de los empleados. El estudio concluye que las empresas necesitan darse cuenta de la importancia del buen ambiente de trabajo para maximizar el nivel de satisfacción en los empleados, así mismo se llegó a la conclusión que los factores tales como el pago, la naturaleza del trabajo, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo y oportunidades para las promociones se han encontrado para contribuir a la satisfacción en el trabajo de los ingenieros civiles en las empresas de construcción. Por otro lado, el estrés laboral puede afectar el desempeño del ingeniero civil en el trabajo, disminuir su estado de alerta, y afectan a su resolución de problemas y habilidades para la toma de decisiones. Por último, los sujetos con menor satisfacción experimentan más estrés en forma de sobrecarga, la ambigüedad de rol, conflicto de roles.

Chacón y Guillen (2018) determinaron si existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores. Se determinó la relación entre las variables estudiadas, porque se evidencia niveles bajos de satisfacción en los colaboradores debido al conflicto de expectativas de roles, la remuneración, ambiente físico, supervisión, poca comunicación, apoyo del supervisor, exigencias excesivas en el trabajo, originando que los colaboradores no participen de las actividades ni se sientan comprometidos con la institución. Además, se evidenció nivel alto de estrés debido al poco apoyo de los compañeros, la mala comunicación, las relaciones interpersonales y la incorrecta difusión de objetivos e información.

Wu et al. (2018) desarrollaron una encuesta de cuestionario utilizando la escala de medición propuesta y se distribuyó a los empleados de la construcción de un proyecto en Beijing 150 respuestas fueron recolectadas y analizadas. Los autores refieren que los trabajadores de la construcción generalmente trabajan en entornos físicos complejos en medio de diversos riesgos, tales como equipos en mal estado y maquinaria insegura. Esto influye directamente en sus niveles de estrés y comportamiento de seguridad. Este estudio contribuye a la investigación actual sobre el manejo del estrés mediante el desarrollo de una estructura de factores confiable del estrés laboral de los trabajadores de la construcción, incluido el trabajo en sí, el conflicto familiar-laboral, el desarrollo profesional, el estilo organizacional, la relación interpersonal y la gestión de roles.

Al-Juboori y Alazemi, (2017) evaluaron el efecto del estrés en el desempeño de los trabajadores. La metodología empleada fue mixta y se mostró como resultados del análisis de los datos que el efecto del estrés tiene muchas consecuencias sobre los empleados, tales como participación baja de trabajo, la falta de interés hacia la organización, bajo rendimiento, una pérdida de creatividad y responsabilidad, comportamiento propenso a accidentes, así como la rotación voluntaria. Se concluyó que el estrés laboral reduce el rendimiento de los trabajadores y la calidad de servicio, también la investigación señala que el estrés tiene efectos adversos en la salud del personal.

Hussain. Et al. (2016) evaluaron el nivel de satisfacción laboral y los factores que influyen sobre la variable. Se realizaron entrevistas no estructuradas con profesionales de alto nivel que trabajan en la industria de la construcción. Se evidenció una relación directa entre la satisfacción laboral y la producción. Los trabajadores de la industria sienten menos satisfacción, lo que disuade la producción laboral. Por lo tanto, fue vital investigar los factores críticos de éxito y se concluyó que la gestión de la organización, el salario, las políticas y las instalaciones, la supervisión, la seguridad social y la oportunidad de crecimiento son factores esenciales que mejoran el nivel de satisfacción.

Mas Machuca et al. (2016) exploraron la relación entre el equilibrio trabajo-vida, el orgullo organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó una encuesta por cuestionario para recopilar datos en una organización española y se obtuvieron 374 respuestas. Los datos confirman la relación entre las construcciones analizadas. Los resultados apoyan las relaciones hipotéticas de apoyo y autonomía del supervisor entre el trabajo y la vida personal con el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Además, el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral se relaciona positivamente con el orgullo organizacional y la satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **Estrés**

La palabra estrés se deriva directamente de la palabra latina que significa impresión, presión y cansancio. Es un término en rápida expansión y se ha convertido en uno de los términos más comunes de medición reciente (Munjial, 2019).

## **Estrés laboral**

El estrés laboral surge cuando las condiciones en las cuales el lugar de trabajo espera que el individuo exceda la capacidad y los recursos del individuo además aumenten la presión sobre el individuo. El estrés puede conducir a problemas de salud e incluso lesiones (Munjial, 2019).

Según Moreno y Báez (2010) es la consecuencia de la aparición de componentes psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “Demasiada posibilidad de afligir de manera fundamental a la salud de los colaboradores y al funcionamiento organizacional.

El estrés laboral se puede considerar como una situación emocional desagradable que experimentan los colaboradores cuando el requisito de trabajo no puede equilibrar con la capacidad de resolverlos (Halkos & Bousinakis, 2010).

La definición empleada en la investigación de los autores Shukla y Srivastava (2016) quienes refieren que el estrés laboral entre los empleados no es un fenómeno nuevo y se refiere a un grupo de factores externos dañinos en el ambiente laboral y pueden ser emocionales, sociales, físicos, etc. Además, son cinco dimensiones: Conflicto de expectativas de roles, estrés de ansiedad y tiempo, equilibrio trabajo- vida y apoyo de compañeros de trabajo.

No es posible decir que todas las personas que trabajan en una determinada ocupación experimentarán la misma cantidad de estrés. Sin embargo, es razonable afirmar que los empleados que trabajan en ocupaciones de alto riesgo tendrán una mayor probabilidad de experimentar resultados negativos de estrés (Izwar, 2014).

## **Factores estresantes en una organización**

Discriminación en el lugar de trabajo, falta de seguridad laboral, sensibilidad excesiva para hacer las cosas correctamente, carga de trabajo excesiva, falta de comentarios, desplazamiento frecuente y expectativas equivocadas, diferentes problemas como económicos, largas horas de trabajo son algunos factores estresantes en la organización (Munjial, 2019).

## **Signos y síntomas del estrés general y laboral**

Según, Ademola (2005) y Melinda et al (2010) se pueden clasificar en cuatro grupos, es decir, cognitivos, físicos, emocionales y conductuales.

- **Problemas cognitivos:** Su investigación indicó que los signos y síntomas cognitivos asociados con el estrés también pueden afectar el alcance mental de las personas en el

lugar de trabajo de muchas maneras, incluyendo: problemas de memoria, incapacidad para concentrarse, falta de juicio, ser negativo, ansiedad, preocupación constante, anticipación temerosa y pérdida de objetividad. El estrés puede incomodar a alguien y pueden afectar el desempeño de uno en el trabajo.

- **Problemas físicos:** dolores estomacales, taquicardia, resfriados, pérdida o aumento de peso, debilidad o cansancio crónico, hiperactividad, etc.
- **Síntomas emocionales:** Frustración, ira, depresión, ansiedad, incapacidad para distraerse, tensión, nerviosismo, abuso de drogas y alcohol.
- **Síntomas de comportamiento o conductual:** Conductas antisociales, deterioro en las relaciones interpersonales o familiares, conflictos con las personas de su entorno, descuido de las tareas o funciones en cualquier ámbito, trastornos alimentarios, reacciones exageradas.

### **Dimensiones del estrés laboral propuestas por Shukla y Srivastava (2016) basado en Parker y DeCotiis (1983).**

#### **a) Estrés de tiempo**

En esta dimensión se evalúa si la persona tiene excesivo trabajo y poco tiempo para realizarlo. El colaborador siente que nunca se irá del trabajo y que muchas personas están cansadas por las excesivas obligaciones de la empresa (Shukla & Srivastava, 2016).

Las facturas no dejarán de llegar, nunca habrá más horas en el día y las responsabilidades profesionales y familiares siempre serán exigentes. Por ello, es necesario tener el control y comprender sobre el manejo del tiempo y el estrés. Manejar el estrés no solo es hacerse cargo de los pensamientos, emociones también de los horarios y la forma de resolver problemas (Muhammad, 2017).

Las empresas deben intervenir y mejorar los estilos de gestión donde incluyan tomar descansos, ejercicio físico, garantizar el tiempo idóneo para planificar las actividades laborales. Las intervenciones personales utilizadas fuera del trabajo son importantes para prevenir y remediar el estrés (Bhui, K. et al., 2016).

### **b) Estrés de ansiedad**

En esta dimensión se evalúa si el colaborador se siente nervioso con su trabajo, si el trabajo le afecta demasiado y lo considera una carga. También, puede sentir opresión al trabajar (Shukla & Srivastava, 2016). Cabe resaltar que, la ansiedad es una respuesta emocional al estrés, la persona está alerta ante una amenaza. El estrés produce ansiedad, pero el individuo que padece ansiedad no necesariamente padece de estrés. Un tercio (33%) de los empleados piensa que 'una carga de trabajo reducida' ayudaría a sentirse menos estresado y / o ansioso, seguido de 'mejores oportunidades de trabajo flexibles' (26%) y 'más claridad sobre lo que se requiere de mí para mi rol laboral '(23%) (Wakeling, 2019).

### **c) Conflicto de expectativas de roles**

El conflicto de rol se produce cuando hay exigencias laborales que son entre sí incongruentes o discordantes para ejecutar una actividad (Ironson, 1992). El conflicto de expectativas de roles ocurre cuando hay solicitudes inadecuadas sobre los empleados en la medida en que el cumplimiento de ambas sería difícil (Duong et al., 2020).

Este factor generalmente se considera estresante. Los investigadores sobre conflictos de roles refieren que el conflicto conduce al estrés, y este requiere afrontamiento. Si el afrontamiento no tiene éxito, entonces la persona, manifestará síntomas de tensión (por ejemplo, menor satisfacción o aumento de la presión arterial) (Siegall, 1995).

Esta dimensión abarca lo siguiente: El colaborador no se siente capaz de satisfacer las demandas de colegas, superiores, clientes. Se siente preocupado por las expectativas de todas las personas (Shukla & Srivastava, 2016).

### **d) Apoyo de compañero de trabajo**

Las relaciones sociales son importantes para mantener la autoestima de un individuo, ya que fomenta un sentido de apoyo social. Por otro lado, Hodson (1997) argumentó convincentemente, las relaciones sociales del lugar de trabajo pueden hacer una contribución clave para la satisfacción laboral, la productividad y el bienestar de los empleados.

En un entorno donde el apoyo de los compañeros de trabajo es alto, los empleados pueden discutir ideas de manera más abierta y honesta, existe una relación positiva con la satisfacción laboral. Afortunadamente, el fuerte apoyo de los compañeros de trabajo y supervisores mejora los entornos laborales aliviando el estrés del colaborador, aumentando su satisfacción y rendimiento. También, logra otros beneficios como reducir el

presentismo, Los supervisores están en posiciones que pueden abordar las quejas de los empleados y ayudar a obtener los recursos necesarios (Yang, et al. 2015).

De acuerdo con el modelo de amortiguación del apoyo social, Cummins (1990) informó que los empleados que tenían buenas relaciones con supervisores y compañeros de trabajo suelen ser exitosos y productivos en el trabajo, incluso cuando el estrés laboral es severo. En esta dimensión se evalúa si las personas reciben apoyo, información o consejo de sus compañeros de trabajo (Shukla & Srivastava, 2016).

#### **e) Equilibrio trabajo-vida**

El equilibrio entre la vida laboral ahora es un área de interés muy investigada. Ambos usos del término Work-life balance (WLB) tienden a enfatizar la comprensión diversa de los componentes del trabajo, la vida y el equilibrio. También posicionan a WLB como una cuestión de elección individual y responsabilidad con respecto al establecimiento de prioridades y la organización de horarios (Lewis & Beauregard, 2018).

Broers (2005) afirmó que equilibrar una carrera exitosa con la vida personal o familiar puede ser un reto y un efecto en la satisfacción de las personas en su trabajo y los roles de la vida personal. Según Dundas (2008), el equilibrio trabajo- vida se trata de gestionar y manejar efectivamente el acto entre las tareas laborales y todas las demás actividades que son esenciales para las personas como la familia, comunidad, actividades recreativas.

Uno de los factores esenciales para gestionar con éxito el equilibrio entre el trabajo y la vida es la capacidad de reducir y controlar el estrés. El estrés es sin duda uno de los mayores problemas que enfrenta la fuerza laboral moderna. También se está convirtiendo en un problema cada vez más preocupante para los empleadores. En las empresas se deben aplicar algunas medidas de política organizacional tales como flexibilidad en la jornada laboral, permisos por emergencia familiar o médica, asistencia en actividades de casa y cuidar maneras de supervisión. Estas políticas contribuyen al bienestar y satisfacción del colaborador además disminuye el estrés, así mismo la organización obtiene beneficios (Jiménez & Moyano, 2008). En esta dimensión se evalúa si la persona es capaz de equilibrar el tiempo laboral y el tiempo en otras actividades (familiares, sociales, personales) o presenta dificultades y no está equilibrando trabajo - vida (Shukla & Srivastava, 2016).

#### **Satisfacción laboral**

Mientras más felices estén las personas dentro de su trabajo, más satisfechos se dice que están. El concepto de satisfacción laboral ha cobrado importancia desde que el enfoque de las

relaciones humanas se ha popularizado. La satisfacción implica un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y tendencias de comportamiento (Singh & Jain, 2013).

La satisfacción laboral es la orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo. Se puede considerar como un sentimiento global acerca del trabajo o como una constelación relacionada de actitudes sobre diversos elementos del trabajo (Lu, H. et al., 2005).

Cada vez hay más pruebas de que las tendencias actuales en las condiciones de empleo pueden tener efectos negativos en la satisfacción y deteriorar la salud física y mental de los empleados (Faragher, 2005). La disposición afectiva a la satisfacción laboral consiste en dos facetas: afectividad positiva y afectividad negativa. La alta energía, el entusiasmo y la participación placentera representan una afectividad positiva, mientras que la angustia, la participación desagradable y el nerviosismo muestran un afecto negativo.

Satisfacción laboral puede ser definida como “un conjunto de actitud desarrolladas por el colaborador hacia su situación laboral, actitudes que pueden ir concernientes hacia el trabajo de manera global o hacia facetas específicas del mismo” (Chiang, et al., 2008).

**Dimensiones de la satisfacción laboral según Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) basados en los autores Meliá et al. (1986-1990).**

**a) Satisfacción por el trabajo en general**

Esta dimensión habla sobre los miembros de la empresa, apoyo y colaboración de todo el personal. También, se refiere sobre los estímulos para realizar las actividades, toma de decisiones, reconocimiento, autonomía y libertad (Chiang, et al., 2008).

Respecto a lo mencionado anteriormente, participar en la toma de decisiones contribuye al aumento de la satisfacción. Por otro lado, trabajar significa interactuar con los superiores y colegas por ello, es necesario entablar buenas relaciones y percibir el apoyo entre cada uno de ellos, de esa manera aumentaría su satisfacción. También, trabajar en condiciones óptimas y a la vez tener libertad y autonomía contribuye a que el colaborador esté más satisfecho. Por último, es necesario que los empleadores ofrezcan recompensas justas y no solo pagar el sueldo (Ruíz, 2009).

**b) Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**

Se refieren a los aspectos del entorno laboral, por ejemplo, iluminación, temperatura que pueden afectar la ejecución de las tareas asignadas. Con respecto a esta dimensión de satisfacción, Locke (1976) resaltó que los colaboradores prefieren trabajos sin riesgos y cómodos. Los colaboradores necesitan comodidad para lograr sus propósitos. Kim (1999) concluyó que los colaboradores que están expuestos a condiciones de trabajo peligrosas no están satisfechos y comprometidos con la empresa.

Se evalúa la temperatura, la higiene, la ventilación, la infraestructura, el diseño, los espacios y el acceso a los recursos materiales y que estén en buen estado (Chiang, et al., 2008).

#### **c) Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo**

Los superiores y compañeros de trabajo deben ofrecer apoyo y la oportunidad de realizar las cosas o actividades que más le agradan. Además, que se le permita a cada trabajador usar su propio método de trabajo en determinadas tareas, motivándolo a cumplir con sus objetivos y metas (Chiang, et al., 2008).

#### **d) Satisfacción con las oportunidades de desarrollo**

En este mundo empresarial más competitivo de hoy, no solo es importante que las organizaciones obtengan ganancias, sino que se ha vuelto más importante satisfacer a los empleados competitivos. La retención de empleados no es tan fácil, hasta que una organización les brinde recompensas, oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral u oportunidades de desarrollo (Shujaat et al., 2013).

Según, Chiang, et al. (2008) las oportunidades de desarrollo implican: estabilidad en el empleo, igualdad, cumplimiento de convenios, oportunidades de promoción. Todo lo mencionado contribuirá a la satisfacción del colaborador.

#### **e) Satisfacción con la relación subordinado – supervisor**

El supervisor apoya a sus colaboradores a que demuestren sus habilidades, conocimientos y actitudes. (Rhoades & Eisenberger, 2002). Sin lograr el apoyo del supervisor, las capacitaciones u otras tareas no pueden ser exitosas. Además, la retroalimentación también es parte de la supervisión. A través de un supervisor receptivo, la satisfacción podría mejorarse de manera efectiva. Además, la percepción de los empleados

sobre el trabajo justo; puede energizar aún más su satisfacción respecto a su trabajo a través del apoyo del supervisor (Asif & Ab Hamid, 2017).

Esta dimensión hace referencia a la supervisión que realizan en el trabajo, la frecuencia, la forma en que juzgan sus labores (Chiang, et al., 2008).

#### **f) Satisfacción con la remuneración**

La remuneración constituye uno de los factores que afectan la satisfacción laboral. Sin embargo, su importancia puede diferir, dependiendo de los factores externos (por ejemplo, la cultura nacional) y las características de los empleados (por ejemplo, edad o cargo). Además, el efecto de la remuneración en la satisfacción laboral puede depender de la evaluación subjetiva de los empleados sobre el monto de la remuneración.

La remuneración es una de las variables más significativas que se emplean al explicar el nivel global de satisfacción. La satisfacción de la remuneración se define como la congruencia entre las expectativas de un colaborador y la remuneración real. El personal evalúa su remuneración con base en el principio de equidad, que se define como “una comparación entre lo que los individuos creen merecer y lo que el resto merece que se les pague” (Litwin, et al., 2015)

En esta dimensión se evalúa el salario del colaborador, condiciones y aspectos laborales (Chiang, et al., 2008).

#### **Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral**

Se ha encontrado una relación significativa entre el estrés y la satisfacción (Bartram et al., 2004). Al disminuir diversos aspectos del estrés laboral, como las relaciones interpersonales, las condiciones físicas y el interés laboral, se puede aumentar el nivel de satisfacción en la organización. También, existe una relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral y sus factores relacionados.

El manejo del estrés laboral es crucial para aumentar la satisfacción laboral y el desempeño laboral. El estrés puede actuar como un motivador que puede crear creatividad y satisfacción entre el personal. Pero, si el colaborador está siendo afectado por su estrés laboral, puede resultar en agresividad y ausencia de satisfacción laboral (Premkumar & Rajkumar, 2015).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

La tesis utilizó un enfoque cuantitativo, ya que busca cuantificar las características del fenómeno (Hernández et al, 2014). Se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica, con el propósito de estudiar con métodos estadísticos posibles relaciones entre las variables de estudio.

Es de tipo aplicada, porque se aplicó los conocimientos investigados al terreno en la vida real, en este caso en la empresa W & E Constructores S.R.L. Así mismo se propuso, entregar soluciones para la mejora del recurso humano de la organización.

Se trata de un nivel correlacional, ya que el propósito del estudio es conocer cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, esta puede ser positiva o negativa (Dankhe, 1986).

#### **3.2. Diseño de investigación**

La investigación es no experimental porque no va a realizarse ninguna experimentación dado que se trata de un tema social (Hernández et al, 2014). Además, no se tuvo control directo sobre dichas variables. El estudio es de corte transversal, porque la información se levanta en un momento de tiempo. Para ello, se recolecto datos a través de cuestionarios.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **La Población**

La investigación tiene una población de 60 trabajadores que laboran en la empresa W & E Constructores S.R.L., considerando a los colaboradores que se encuentran en la planilla de la empresa. Así mismo la población es finita y no se hace distinción de género, raza, religión, ni aspecto social.

##### **Muestra**

La muestra se realizó a los trabajadores que están encargados de la ejecución de las actividades establecidas por la empresa. Ya que la muestra es igual a la población se consideró una muestra censal y por ende la investigación no tiene muestreo.

### **3.4. Criterios de selección**

La investigación estuvo dirigida a los colaboradores encargados de realizar las actividades de la empresa W & Y Constructores S.R.L que pertenece al sector construcción, se escogió dicha organización por la facilidad que brindó el gerente general, permitió desarrollar la investigación y asimismo otorgó el permiso donde se visitó las obras en las que vienen laborando los trabajadores. Además, fue dirigida a los obreros ya que están expuestos a sufrir algún tipo de esfuerzo físico y mental, etc.

### 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

| Variables                        | Definición de las variables   | Dimensiones  | Indicadores   | Técnicas | Instrumento  |
|----------------------------------|---|--|---|----------|--------------|
| Estrés Laboral                   | Shukla y Srivastava (2016) quienes refieren que el estrés laboral entre los empleados no es un fenómeno nuevo y se refiere a un grupo de factores externos dañinos en el ambiente laboral y pueden ser emocionales, sociales, físicos, etc. | Estrés de tiempo                                     | Exceso de trabajo/ demandas                                       | Encuesta | Cuestionario |
|                                  |   |  | Agobio / Sensación de no irse                                     |          |              |
|                                  |   | Estrés de ansiedad                                   | Nerviosismo<br>Efecto / carga laboral<br>Sensación de opresión    |          |              |
|                                  |   |  | Conflictos de expectativas de roles                               |          |              |
|                                  |   | Demandas de personas /conflictivas                   |   |          |              |
|                                  |   | Expectativas   |   |          |              |
|                                  |   | Apoyo de compañeros de trabajo                       | Consejos, apoyo / información, comentarios útiles                 |          |              |
| Equilibrio vida- trabajo         | Equilibrio y tiempo entre trabajo y otras actividades   |  |   |          |              |
| Satisfacción Laboral             | “Un conjunto de actitud desarrolladas por el colaborador hacia su situación laboral, actitudes que pueden ir concernientes hacia el trabajo de manera global o hacia facetas específicas del mismo” (Chiang, et al., 2008).                 | Satisfacción general                                 | Reconocimiento/ apoyo / participación                             | Encuesta | Cuestionario |
|                                  |   |  | Toma de decisiones/ autonomía / libertad                          |          |              |
|                                  |   | Satisfacción por el ambiente físico                  | Iluminación, ventilación, espacio físico, etc.                    |          |              |
|                                  |   | Satisfacción por la forma en que realiza el trabajo  | Método de trabajo/objetivos/ actividades en qué destaca y agradan |          |              |
|                                  |   | Satisfacción con las oportunidades de desarrollo     | Estabilidad en el empleo/ igualdad<br>Oportunidades de promoción  |          |              |
|                                  |   | Satisfacción con la relación supervisor- subordinado | Supervisión y relación con el supervisor                          |          |              |
| Satisfacción con la remuneración | Sueldo y aspectos laborales   |  |   |          |              |

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario que es el más utilizado para recolectar datos. Cabe resaltar que, se aplicó una escala para medir actitudes, mediante el escalamiento tipo Likert.

El cuestionario de estrés laboral fue desarrollado por Shukla y Srivastav (2016). Se escogió estos autores ya que incluyen una nueva escala a estrés laboral las cuales son estrés de tiempo y estrés de ansiedad que en la actualidad es de importancia medirlas, ya que son los nuevos estresores en el entorno de trabajo. La escala contiene 22 preguntas y está conformada por 5 dimensiones (estrés de tiempo y ansiedad, apoyo de compañeros, equilibrio vida- trabajo, conflicto de expectativas de roles). Este cuestionario se evalúa mediante la escala Likert del 1 al 5 donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 5 fuertemente de acuerdo.

El cuestionario de satisfacción laboral está conformado por 37 preguntas dividido en 6 dimensiones (satisfacción general, con el ambiente físico, con la remuneración, con las oportunidades de desarrollo, con la forma en que realiza el trabajo y con la supervisión). El cuestionario fue desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008). La selección de estos autores es porque tiene una escala que nos permiten medir el ambiente físico de trabajo, que es de suma importancia para los trabajadores del sector construcción. Este cuestionario se evalúa mediante la escala Likert del 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

#### Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 2 Confiabilidad del instrumento utilizado

| Variable y dimensiones                              | Alfa de Cronbach | Significado |
|---|------------------|-------------|
| <b>Estrés laboral</b>                               | 0.74             | Respetable  |
| Estrés de tiempo                                    | 0.92             | Muy bueno   |
| Estrés de ansiedad                                  | 0.92             | Muy bueno   |
| Apoyo de compañeros                                 | 0.81             | Bueno       |
| Equilibrio vida- trabajo                            | 0.93             | Muy bueno   |
| Conflicto de expectativas de roles                  | 0.79             | Respetable  |
| <b>Satisfacción laboral</b>                         | 0.96             | Muy bueno   |
| Satisfacción general                                | 0.91             | Muy bueno   |
| Satisfacción con el ambiente físico                 | 0.82             | Bueno       |
| Satisfacción con la remuneración                    | 0.76             | Respetable  |
| Satisfacción con las oportunidades de desarrollo    | 0.85             | Bueno       |
| Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo | 0.89             | Bueno       |
| Satisfacción con la supervisión                     | 0.74             | Respetable  |

El análisis de confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación mostró que estos eran confiables en tanto sus valores todos, en conjunto y por dimensiones tuvieron valores por encima de 0.6, pudiendo con ello aplicar los instrumentos a toda la muestra de estudio.

### **3.7. Procedimientos**

Respecto a procedimientos, los instrumentos fueron aplicados a los 60 trabajadores de la empresa de estudio.

Para llevar a cabo la aplicación de las encuestas se solicitó un permiso a la empresa, es por ello que se tuvo acceso a las instalaciones y se indicaron las fechas de realización.

Las encuestas se aplicaron en dos fechas, sábado 9 y 16 de noviembre y por grupos (1 grupo por fecha). Cabe resaltar que, la duración de la encuesta fue de 1 hora y 30 minutos y se dio inicio a la misma en el horario de 8:00 am en ambas fechas.

Antes de dar inicio, se les explicó el contenido, se indicó a los participantes que la encuesta sería anónima para así evitar exponer al trabajador y, por ende, respondan con transparencia respecto a lo que viven día a día en sus labores. También, se indicó que los resultados no les traería problemas, si no sería de beneficio para el capital humano, y brindando soluciones para su mejora.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de los datos se obtuvo de las encuestas basadas en el estrés laboral y satisfacción laboral que son las dos variables en estudio. Antes de vaciar la información al programa SPSS, se realizó un Excel donde se planteó la cantidad de encuestas con sus respectivas preguntas como respaldo para el manejo de información.

Lo primero que se realizó antes de la tabulación de los datos fue medir la confiabilidad del constructo y por cada una de las dimensiones, utilizando alfa de Cronbach y para la validez del constructo se utilizó el método análisis factorial confirmatorio con sus principales opciones como: KMO, Barlett, Comunalidades, Varianza extraída media y la matriz de componentes rotados para la validez tanto convergente como divergente.

El procesamiento estuvo en base a los objetivos planteados donde también se emplearon tablas con resúmenes descriptivos expresados por medio de las frecuencias absolutas y relativas, acompañados de sus respectivos gráficos.

La determinación de normalidad fue muy importante, y que a su vez dependió de la prueba de Kolmogorov - Smirnov (poblaciones mayores a 50 unidades), teniendo así la determinación del coeficiente a emplear; para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25. Cabe precisar que se utilizó la prueba de correlación puesto que las variables corresponden al tipo cuantitativas, de escala ordinal, por lo que metodológicamente corresponde usar dicha herramienta estadística (Rho de Spearman.)

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 3 Matriz de consistencia

| El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E CONSTRUCTORES S.R.L.                     |   |  |                                    |   |
|---|---|--|------------------------------------|---|
| Problema Principal  | Objetivo General  | Hipótesis  | Variables                          |   |
| ¿Cuál es el grado de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa W & E Constructores S.R.L? | Determinar el grado de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L | La relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral es negativa | V1: Estrés laboral                 |   |
|   |   |  | V2: Satisfacción laboral           |   |
|   | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Variable</b>  | <b>Dimensiones</b>                 | <b>Indicadores</b>                      |
|   | Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L  | <b>Estrés Laboral</b>  | Estrés de tiempo                   | Exceso de trabajo/ demandas             |
|   |   |  |                                    | Agobio/ Sensación de no irse            |
|   |   |  | Estrés de ansiedad                 | Nerviosismo                             |
|   |   |  |                                    | Efecto / carga laboral                  |
|   |   |  |                                    | Sensación de opresión                   |
|   |   |  | Conflicto de expectativas de roles | Demandas de superiores/ clientes/ otros |
|   |   |  |                                    | Demandas de personas /conflictivas      |
| Expectativas  |   |  |                                    |   |
| Apoyo de compañeros de trabajo  | Consejos/ apoyo   |  |                                    |   |
|   | Información/ comentarios útiles   |  |                                    |   |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
|  |   |  | Equilibrio vida- trabajo                            | Equilibrio y tiempo entre trabajo y otras actividades               |
|  | <p>Determinar el nivel de la satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa W &amp; E Constructores S.R.L.</p> <p>Determinar si existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa W &amp; E Constructores S.R.L.</p> | <b>Satisfacción Laboral</b>  | Satisfacción por el trabajo en general              | Reconocimiento/<br>apoyo/participación                              |
|  |   |  |   | Toma de decisiones/ autonomía                                       |
|  |   |  |   | Libertad  |
|  |   |  | Satisfacción por el ambiente físico                 | Iluminación, ventilación, espacio físico, etc.                      |
|  |   |  | Satisfacción con la forma que realiza el trabajo    | Método de trabajo/objetivos/<br>actividades en qué destaca y agrada |
|  |   |  | Satisfacción con las oportunidades de desarrollo    | Estabilidad en el empleo/ igualdad                                  |
|  |   |  |   | Oportunidades de promoción  |
|  |   |  | Satisfacción con la relación supervisor-subordinado | Supervisión y relación con el supervisor                            |
|  | Sueldo, aspectos laborales  |  |   |   |
| <b>Método(enfoque), Diseño y Tipo de investigación</b>       | <b>Población, muestra y muestreo</b>  | <b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>  |   |   |
| <b>Método(enfoque):</b><br>Cuantitativo- Nivel correlacional | <b>Población:</b> Finita - 60 operarios   | <b>Procedimiento:</b> Recojo de información, tabulación.                                   |   |   |
| <b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal        | <b>Muestra:</b> Censal  | <b>Procesamiento:</b> Alfa de Cronbach, Análisis factorial confirmatorio, Rho de Spearman. |   |   |
| <b>Tipo de Investigación:</b><br>Aplicada                    |   |  |   |   |

### **3.10. Consideraciones éticas**

Toda la información procede de libros, artículos científicos, revistas correctamente citadas, adicionalmente se realizaron las referencias bibliográficas correspondientes, para no incurrir en un plagio.

A la empresa se le comunicó con previa antelación sobre la investigación a realizar para evitar problemas con cualquier colaborador.

Con respecto a la recolección de datos se pidió permiso a los encuestados y entrevistados para obtener información, también se les informo que después del procesamiento y análisis de datos se le dará un ejemplar a la empresa.

Se le explicó al participante que la información es confidencial por razones éticas y de profesionalismo.

Las personas encuestadas fueron informadas acerca del uso de sus futuras respuestas para el desarrollo de esta investigación.

## IV. Resultados y discusión

### 3.1 Perfil del Entrevistado

En la siguiente tabla se pudo visualizar las características demográficas de las personas que colaboraron en la encuesta para el desarrollo de la investigación.

Tabla 4 Distribución de la muestra

| Variable        | Categoría             | Porcentaje |
|-----------------|-----------------------|------------|
| Sexo            | Femenino              | 47%        |
|                 | Masculino             | 53%        |
| Estado civil    | Soltero               | 55%        |
|                 | Casado                | 45%        |
| Nivel educativo | Técnico               | 37%        |
|                 | Profesional           | 40%        |
|                 | Estudios de postgrado | 23%        |
| Edad            | De 21 a 30 años       | 13%        |
|                 | De 31 a 40 años       | 54%        |
|                 | De 41 a 50 años       | 33%        |

La tabla anterior muestra que el mayor porcentaje de los encuestados era de sexo masculino, solteros y profesionales, siendo el rango de edad de ellos con mayor frecuencia entre los 31 a 40 años.

### 3.2 Determinar el nivel estrés laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L

Para medir el nivel de estrés presente en los trabajadores se consideró una escala en función del puntaje medio obtenido en las respuestas de los ítems del cuestionario respectivo, las mismas que generan un rango mostrado en la tabla siguiente:

Tabla 5 Escala de Estrés laboral

| Nivel | Rango     |
|-------|-----------|
| Alto  | 3.7 – 5   |
| Medio | 2.4 – 3.6 |
| Bajo  | 1 – 2.3   |

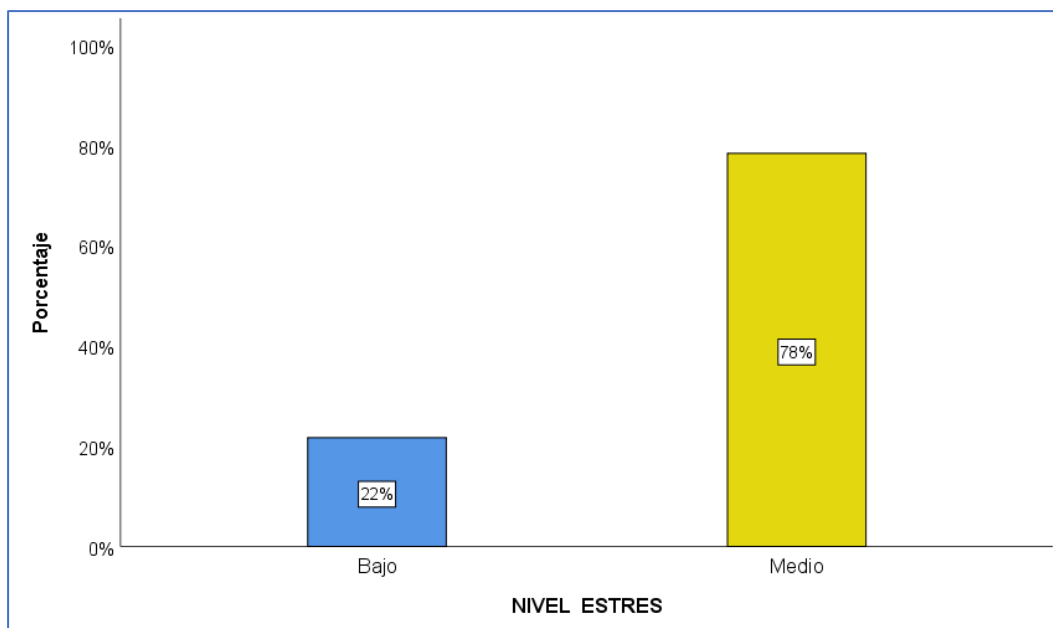


Figura 1. Nivel de estrés laboral

Al analizar el nivel de estrés en los trabajadores predominó el nivel medio porque los colaboradores se encuentran expuestos a diferentes temperaturas, teniendo que trabajar en ocasiones en turnos de madrugada, por ello su jornada de trabajo se puede extender. Así mismo el esfuerzo físico y mental que realizan es alto ya que se dedican a la construcción de carreteras entre otras obras. Además, los colaboradores consideraron que no reciben una retroalimentación clara respecto a sus tareas, por otro lado, al tener una sobrecarga laboral conlleva a que no tengan un equilibrio respecto a su vida familiar y el trabajo, generando que el colaborador en ocasiones se retire de la organización sin pedir un permiso previo.

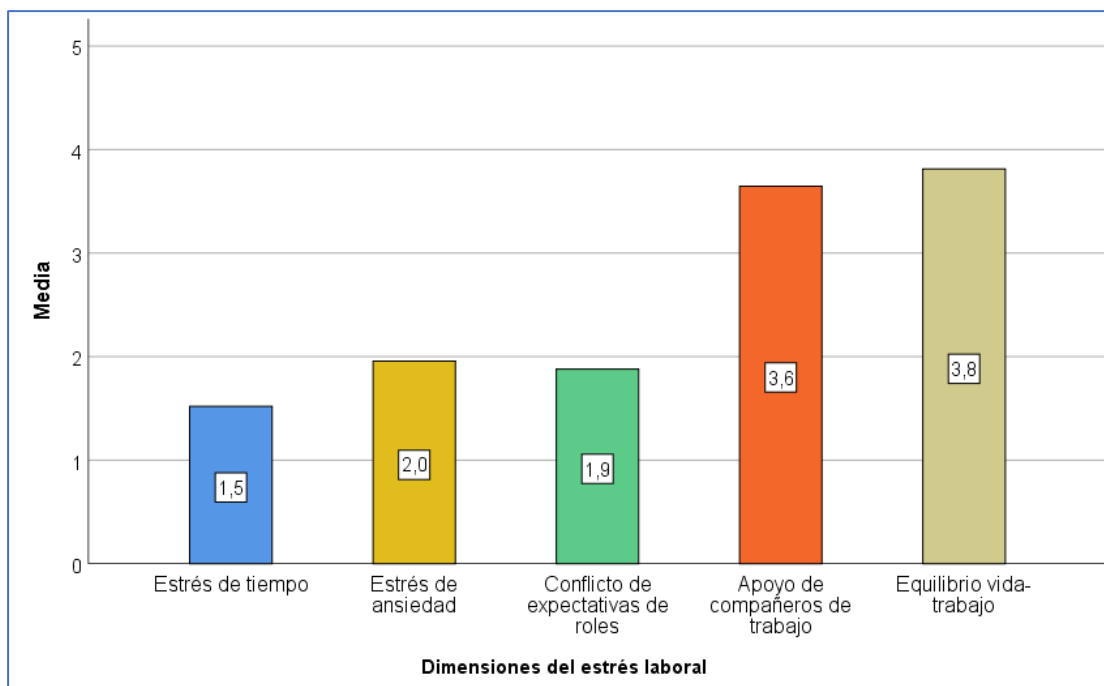


Figura 2. Promedio de estrés laboral por dimensión

Al evaluar los valores medios de las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores, se halló que los valores más altos de estrés se dieron en las dimensiones de apoyo de compañeros de trabajo y equilibrio de vida – trabajo. El encontrar evidencia de esta naturaleza mostró que los trabajadores perciben que no cuentan en general con apoyo de sus pares para apoyarse en algún problema que pudieran tener en el ambiente de trabajo, por ejemplo, brindándoles consejo que pudiera permitirles efectuar mejor su labor. Asimismo, perciben que hay un desequilibrio entre las labores que deben desempeñar en la empresa y cómo tratar de mantener un rol en su vida diaria y así no les reste calidad de vida.

Al analizar el estrés laboral y su presencia en colaboradores de ambos sexos se halló que el nivel medio predominaba en ambos, siendo mayor el porcentaje de mujeres 82% en este nivel que los varones 75%. Asimismo, al contrastar el estrés laboral y el estado civil se encontró que tanto en colaboradores solteros y casados primaba el nivel medio, pero había un mayor porcentaje de solteros 85% en este nivel que en caso de los casados 70%, explicado esto en el hecho de que los casados encontraban en su familia y pareja elementos atenuadores del estrés del trabajo. También se analizó el nivel educativo encontrándose que el nivel medio predominaba en los tres niveles de educación, pero se encontró un porcentaje mayor de profesionales 83% en este nivel, mientras que quienes poseían estudios técnicos presentaban un menor valor 73% y aquellos que tenían estudios de postgrado representaban el 79%. Finalmente también se analizó la implicancia de la edad en el estrés laboral, y se halló que si bien en todos los rangos de edad el nivel medio era el que predominaba, aquellos colaboradores

que tenían 31 a 40 años (81%) y los de 41 a 50 años (80%) mostraron mayor porcentaje de colaboradores en este nivel mientras que en el caso de los que tienen entre 20 a 30 años representaban el (63%) (Anexo 3).

### 3.3 Determinar el nivel de la satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L.

Del mismo modo, se utilizó una escala en función del puntaje medio obtenido en las respuestas de los ítems del cuestionario, y así establecer el nivel de satisfacción que se encontraba con mayor frecuencia en los trabajadores de la empresa, las mismas que generan un rango mostrado en la tabla siguiente:

Tabla 6 Escala de Satisfacción laboral

| Nivel | Rango     |
|-------|-----------|
| Alto  | 3.7 – 5   |
| Medio | 2.4 – 3.6 |
| Bajo  | 1 – 2.3   |

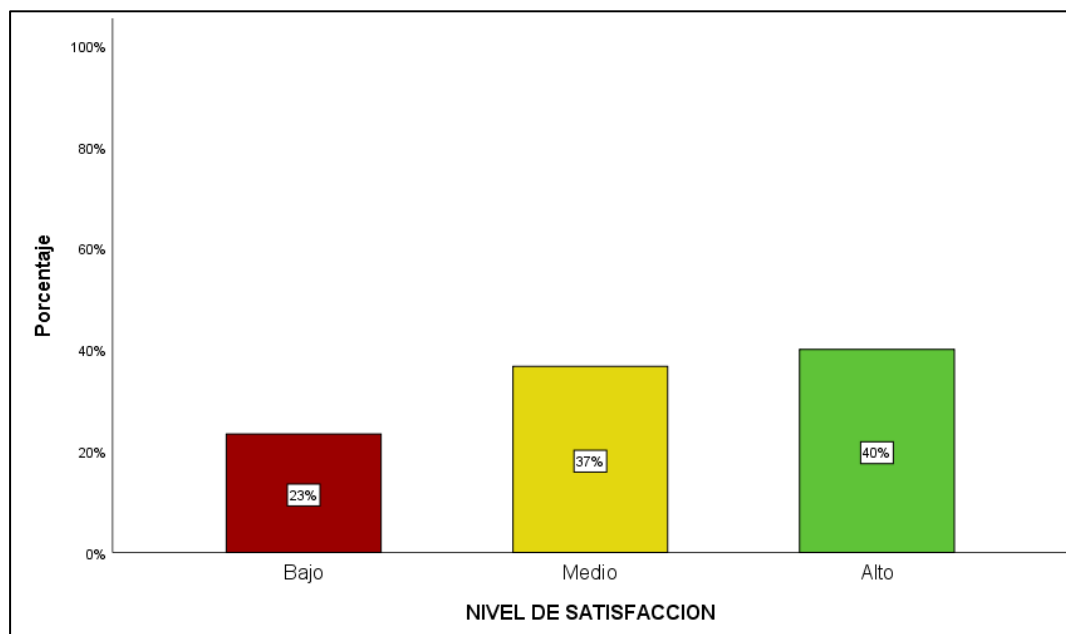


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral

La figura 3 se evidenció que un porcentaje importante de 37% revela niveles medios de satisfacción laboral, así como niveles bajos presentes en un 23% de los trabajadores, estos hallazgos mostraron que hay un 60% de trabajadores en quienes no se ha alcanzado niveles

óptimos en su satisfacción, se debió a que no existe una buena relación entre los integrantes de la empresa, además el empleador no presta atención a las sugerencias que tienen respecto a sus inquietudes en sus labores, teniendo poca libertad para elegir su método de trabajo. Así mismo consideran que no existen oportunidades en la empresa para la realización de una carrera, generando que estos no puedan ascender de cargo, por ello percibiendo que el salario y las condiciones laborales establecidas no son compensatorios.

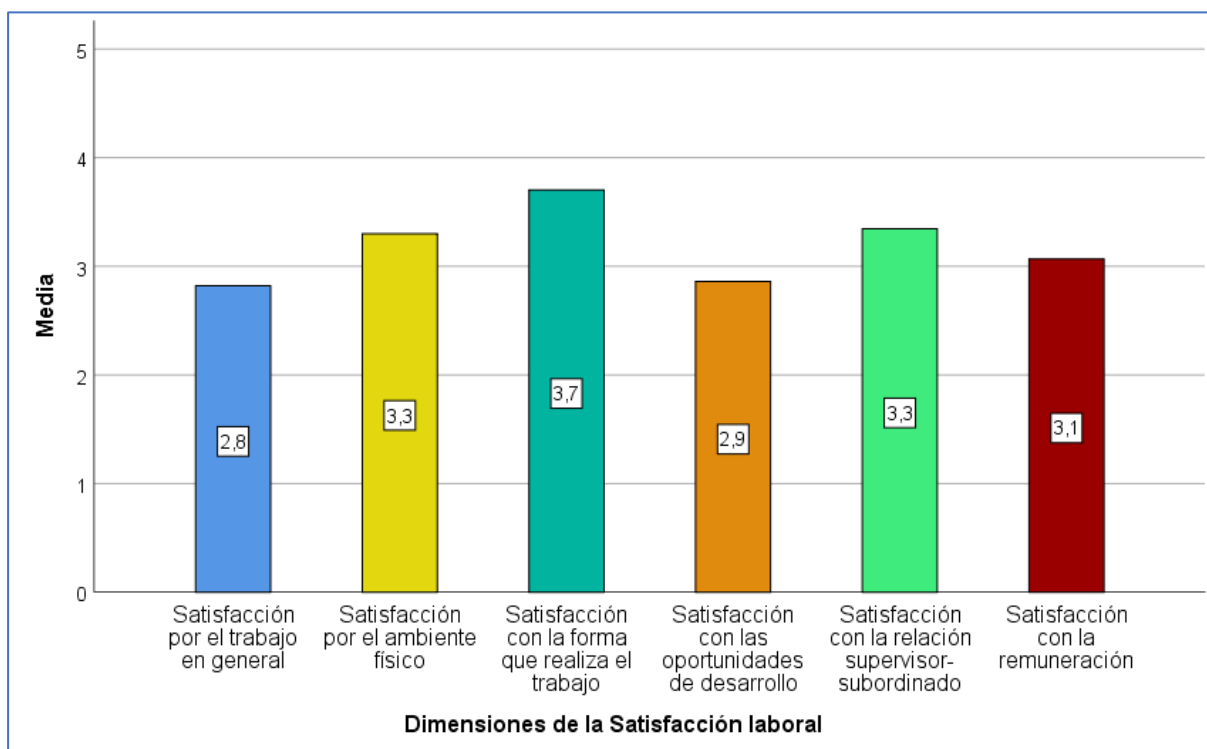


Figura 4. Promedio de satisfacción laboral por dimensiones

El análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral permitió observar que las dimensiones en las que se encontró valores más bajos se dieron en satisfacción general, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y la remuneración. Esto muestra que los trabajadores sienten que su trabajo no es del todo reconocido, y que espera poder ser tomado en cuenta en las decisiones que se toman en su área y se le permite una participación igualitaria, del mismo modo percibe que aún hay aspectos a mejorar como la igualdad de oportunidades y en alternativas de perfeccionamiento respecto a sus sueldos y condiciones laborales también consideran que pueden ser mejorados.

En el análisis de la satisfacción laboral en los colaboradores también se encontró que en las mujeres predominaba el nivel medio el 46% mientras que en los varones lo hacía el nivel alto con un 44%, esto podría ser explicado en el hecho de que los puestos laborales mejor remunerados recaen en colaboradores varones. Asimismo, cuando se evaluó según el estado

civil, se halló que los solteros mostraron en mayor porcentaje niveles medios con 42% mientras que los casados tenían un mayor porcentaje en el nivel alto (41%), además también había mayor porcentaje de casados con nivel bajo (30%) que los solteros (18%), esto puede estar asociado al hecho de que la remuneración recibida podría no ser suficiente para ese porcentaje de colaboradores quienes tienen una mayor carga familiar.

Cuando se evaluó en nivel educativo se encontró que tanto aquellos que eran técnicos (41%) y profesionales (46%) mostraron en mayor proporción colaboradores en el nivel medio, sin embargo, en el nivel educativo con estudios de postgrado se encontró mayoritariamente (64%) colaboradores en un nivel alto de satisfacción laboral. Finalmente, al analizar la edad y su implicancia en la satisfacción laboral, se encontró que aquellos que tenían entre 20 a 30 años mostraron tantos niveles bajos (38%) y altos (38%) y los que tenían de 31 a 40 años mostraron un alto nivel (53%), pero en el personal de 41 a 50 años sólo se halló un (20%) en este nivel (Anexo 3).

### 3.4 Determinar si existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L.

Tabla 7 Correlación entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laborales

|                 |                                    |                             | Satisfacción general | Satisfacción por el ambiente físico | Satisfacción con la forma que realiza el trabajo | Satisfacción con las oportunidades de desarrollo | Satisfacción con la relación supervisor-subordinado | Satisfacción con la remuneración |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Estrés de tiempo                   | Coefficiente de correlación | -,462**              | -,288*                              | -,373**  | -,366**  | -,268*  | -,394**                          |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,000                 | ,026                                | ,003   | ,004   | ,038  | ,002                             |
|                 |                                    | N                           | 60                   | 60                                  | 60   | 60   | 60  | 60                               |
|                 | Estrés de ansiedad                 | Coefficiente de correlación | -,521**              | -,710**                             | -,677**  | -,567**  | -,707**   | -,680**                          |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,000                 | ,000                                | ,000   | ,000   | ,000  | ,000                             |
|                 |                                    | N                           | 60                   | 60                                  | 60   | 60   | 60  | 60                               |
|                 | Conflicto de expectativas de roles | Coefficiente de correlación | -,438**              | -,490**                             | -,396**  | -,575**  | -,479**   | -,549**                          |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,000                 | ,000                                | ,002   | ,000   | ,000  | ,000                             |
|                 |                                    | N                           | 60                   | 60                                  | 60   | 60   | 60  | 60                               |
|                 | Apoyo de compañeros de trabajo     | Coefficiente de correlación | ,251                 | ,607**                              | ,364**   | ,429**   | ,589**  | ,471**                           |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,053                 | ,000                                | ,004   | ,001   | ,000  | ,000                             |
|                 |                                    | N                           | 60                   | 60                                  | 60   | 60   | 60  | 60                               |
|                 | Equilibrio vida-trabajo            | Coefficiente de correlación | ,275*                | ,573**                              | ,379**   | ,470**   | ,563**  | ,495**                           |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,034                 | ,000                                | ,003   | ,000   | ,000  | ,000                             |
|                 |                                    | N                           | 60                   | 60                                  | 60   | 60   | 60  | 60                               |

Ante el análisis de la dimensión estrés de tiempo con las dimensiones de satisfacción, se halló que estaba negativamente correlacionada con todas las dimensiones, esto se debe a un mayor grado de estrés de tiempo se tendría menor satisfacción en todas las dimensiones de esta variable (Sig. < 0.05), sin embargo, se pudo notar que esta correlación es mayor con la Satisfacción general (-0.462), con la remuneración (-0.394), la forma que realiza el trabajo (-0.373) y con las oportunidades de desarrollo (-0.366), es decir, que mientras mayor niveles de estrés de tiempo tenga un trabajador percibirá menor satisfacción laboral, con un mayor impacto negativo en su satisfacción general, respecto a sus remuneraciones y al trato de sus condiciones laborales, se sentirá menos satisfecho con las oportunidades de desarrollo que tenga en la empresa y con la forma con la que hace su trabajo dentro de la misma.

El estrés de ansiedad por su parte mostró mayor correlación con la satisfacción respecto al ambiente físico (-0.710), satisfacción con la relación supervisor- subordinado (-0.707), satisfacción con la remuneración (-0.68) y con la forma en que realiza su trabajo (-0.677), es decir, mientras mayor sea el grado de estrés de ansiedad, el trabajador percibirá menor satisfacción con su ambiente físico, su relación supervisor-subordinado, con su remuneración y con la forma en que realiza su trabajo. Del mismo modo, se encontró una significativa correlación respecto a satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la satisfacción general.

La dimensión conflicto de expectativas de roles mostró una correlación significativa y negativa con todas las dimensiones de la satisfacción laboral, siendo que a mayor nivel de conflicto de expectativas de roles se percibirá menor satisfacción, siendo mayor la correlación en satisfacción con las oportunidades de desarrollo (-0.575) y la satisfacción con la remuneración (-0.549), lo que implicaría un mayor impacto en estas dimensiones de la satisfacción.

Al analizar la dimensión apoyo de compañeros de trabajo, se halló que ésta no tenía correlación con la satisfacción general (Sig.>0.05), pero sí estaba correlacionada positivamente con las otras cinco dimensiones, siendo mayor su correlación con la satisfacción por el ambiente físico (0.607) y con la satisfacción con la relación supervisor- subordinado (0.589), esto es, a mayor apoyo de los compañeros de trabajo se percibe un mayor nivel de satisfacción laboral.

Finalmente, al analizar la dimensión equilibrio vida-trabajo, se encontró correlacionada positivamente con todas las dimensiones de la satisfacción laboral, teniendo una mayor

correlación con la satisfacción por el ambiente físico (0.573) y con la relación supervisor-subordinado (0.563), esto es, a mayor equilibrio vida-trabajo se percibe un mayor nivel de satisfacción en la organización.

### 3.5 Determinar el grado de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L

Tabla 8 Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral

|                 |              | ESTRES                      | SATISFACCION |
|-----------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | ESTRÉS       | Coefficiente de correlación | 1,000        |
|                 |              | Sig. (bilateral)            | .            |
|                 |              | N                           | 60           |
|                 | SATISFACCION | Coefficiente de correlación | -,433**      |
|                 |              | Sig. (bilateral)            | ,001         |
|                 |              | N                           | 60           |

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

En relación con la tabla 8 se encontró un valor de correlación negativa y moderada (-0.433), esto se debió a que mayores nivel de estrés laboral en la organización menor satisfacción laboral en los colaboradores, por ello es que corresponde una correlación negativa respecto a las variables de estudio.

## Discusión

Respondiendo a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa W & E Constructores S.R.L.? Se concluyó que existe una correlación negativa y moderada (-0,433) y por lo tanto la hipótesis planteada se confirma.

En el objetivo específico número uno, el cual es determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L se encontró que un 78% de los trabajadores mostraron niveles medios de estrés originado por la condición en las que laboran, ya que los colaboradores en ocasiones trabajan en turnos de madrugada eso genera que se expongan a diferentes temperaturas como es el frío, en relación con el estudio realizado donde afirman lo hallado Wu et al. (2018). Además, se debe a que los trabajadores de la construcción se encuentran expuestos a materiales tóxicos, los cuales son implementados para realizar las obras, así mismo la jornada de trabajo que tienen los obreros no es estable por motivos de avanzar los proyectos y así cumplir con las fechas establecidas.

Asimismo, respecto al estudio de Gonzáles (2019) indicó que el 38% del personal presentaron un nivel intermedio de estrés. A diferencia del 78% de los trabajadores que presentaron niveles medios de estrés en el personal, se debe a que el personal que muestra porcentajes mayores de estrés realiza un esfuerzo físico y mental alto al realizar sus labores. Esto se podría relacionar con lo que comenta, Izwar (2014).

Por otro lado, los niveles medios de estrés que presentan los trabajadores también se deben a la falta de apoyo que reciben de sus supervisores, la poca retroalimentación que tienen respecto a sus labores causa incertidumbre en ellos, originando que no tengan claras las tareas a realizar, ocasionando confusiones y por ende demoras al realizarlas. Además, al presentar sobrecarga laboral conlleva a que no tengan un equilibrio respecto a su vida familiar y el trabajo. Lo mismo sucede al comparar estudios donde señalan que se experimenta más estrés en los colaboradores (Machuca et al., 2016; Chacón y Guillen., 2018; Rengamani, 2018).

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, los valores más altos son apoyo de compañeros y equilibrio trabajo-vida (3,6 y 3,8 respectivamente), evidenciándose que los trabajadores no reciben el apoyo necesario al realizar sus actividades, además los superiores no brindan retroalimentaciones claras y útiles sobre el trabajo que realizan, por otro lado no tienen

un equilibrio respecto al tiempo entre el trabajo y su vida familiar, generando distracciones al momento de realizar sus labores, ya que en ocasiones los trabajadores abandonan las obras por motivos familiares, afectando su rendimientos en la organización. A diferencia, Cummins (1990) hace hincapié que los empleados que tienen buenas relaciones con supervisores y compañeros suelen ser exitosos y productivos en el trabajo. De la misma manera, Yang, et al. (2015) respalda la idea del autor anterior.

En relación con el segundo objetivo, determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L se halló que un 60% de trabajadores no ha alcanzado niveles óptimos de satisfacción, se debe a la falta de integración entre los trabajadores, ya que no tienen una buena relación. Esto se podría relacionar con el antecedente de Kamaruddeen, Hani y Wahi (2019). De la misma manera, León (2019) en su estudio realizado en el sector construcción encontró bajos niveles de satisfacción laboral. Esto se origina a la falta de interés que tiene el empleador para resolver las dudas que se manifiestan en el ambiente de trabajo, ignorando las sugerencias respecto al método de trabajo.

Entonces los determinantes de la satisfacción laboral se deben a la falta de oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional, ya que al no tener ese desarrollo genera en los trabajadores frustraciones, porque al no tener una línea de carrera no ascenderán a otro cargo, esto genera que el trabajador tenga un salario no tan recompensado, esto causaría un desempeño deficiente en ellos. Estos antecedentes concuerdan con lo mencionado (Vrantis et al., 2019 y Hussain et al., 2016).

Respecto al análisis de las dimensiones de satisfacción permitió visualizar, que satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción con la remuneración son las dimensiones con valores más bajos (2,8; 2,9; 3,1). Esto se debe a que los colaboradores perciben que no reconocen el trabajo que realizan, además del mismo modo perciben que no se toman en cuenta su participación para la toma de decisiones, y no existe libertad para que elijan su propio método de trabajo. En relación con Holt et al. (2000) hacen hincapié, que los sitios de construcción requieren una participación y se asocia con el reconocimiento de la contribución individual a la finalización de un proyecto de construcción. Además, al no existir estabilidad en sus funciones por motivos de avanzar con las obras, las tareas asignadas cambian depende a lo solicitado. También existen aspectos que se deben mejorar como la igualdad de oportunidades, condiciones laborales, la remuneración que es de importancia para el trabajador ya que el 45% indicó que son casados. Lo mismo sucede

al comparar los estudios (Chiang et al., 2008; Ruíz, 2009; Shujaat et al., 2013; Litwin et al., 2015).

En el objetivo, determinar el grado de relación entre el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L esto se debe a que los diferentes factores presentados en la empresa como malas condiciones laborales, carga de trabajo excesiva, turnos inestables de trabajo, largas horas de trabajo, remuneración y poco apoyo de los compañeros disminuyen la satisfacción laboral. De la misma manera Chacón y Guillen (2018) determinaron que existe relación entre el estrés y satisfacción laboral porque se evidencia niveles bajos de satisfacción en los colaboradores debido al conflicto a la remuneración, ambiente físico, supervisión, poca comunicación, excesivas horas en el trabajo, originando que los colaboradores no participen de las actividades ni se sientan comprometidos con la institución.

Entonces, como se ha observado en ambos estudios, si el estrés llega a un punto de ruptura, el rendimiento se vuelve cero, por ende, el empleado ya no tendrá ganas de trabajar para su empleador (bajos niveles de satisfacción laboral), el absentismo aumenta, lo que eventualmente resulta en dejar el trabajo o ser despedido. Asimismo, Premkumar y Rajkumar (2015) resaltaron que saber manejar el estrés contribuye a incrementar no solo la satisfacción también, el desempeño laboral. Sin embargo, si el colaborador está siendo afectado por su estrés, puede resultar en agresividad. Es importante que el empleador se asegure de que los trabajadores en el sector construcción tengan las habilidades, la capacitación y los recursos que necesitan, para que puedan trabajar en un ambiente relajado y no sentirse demasiado presionados.

Por último, en el objetivo específico el cual consiste en determinar si existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa W & E Constructores S.R.L. Se encontró en el análisis de la dimensión estrés de tiempo con las dimensiones de satisfacción, estaba negativamente correlacionada con todas las dimensiones, esto se debe a un mayor grado de estrés de tiempo se tendría menor satisfacción en todas las dimensiones de esta variable (Sig. < 0.05). Por ello, es necesario tener el control y comprender sobre el manejo del tiempo y el estrés. En relación con lo hallado manejar el estrés no solo se refiere a hacerse cargo de los pensamientos, emociones también de los horarios y la forma de resolver problemas (Muhammad, 2017). Bhui et al. (2016) mencionan que las empresas deben mejorar los estilos de gestión donde incluyan

tomar descansos, ejercicio físico, garantizar el tiempo idóneo para planificar las actividades laborales.

El estrés de ansiedad por su parte muestra relación con todas las dimensiones de la satisfacción laboral, es decir si el colaborador siente que su trabajo lo pone nervioso o angustiado sus niveles de satisfacción disminuirán debido a que su centro laboral no le transmite esa tranquilidad que necesita. Cada vez hay más pruebas de que las tendencias actuales en las condiciones de empleo pueden tener efectos negativos en la satisfacción laboral (Faragher, 2005). La alta energía, el entusiasmo y la participación placentera representan una afectividad positiva, mientras que la angustia, ansiedad, la participación desagradable y el nerviosismo muestran un afecto negativo.

La dimensión Conflicto de expectativas de roles mostró una correlación significativa y negativa con todas las dimensiones de la satisfacción laboral, siendo que a mayor nivel de conflicto de expectativas de roles se percibirá menor satisfacción. Asimismo, Rengamani, (2018) menciona que, los sujetos con menor satisfacción en el trabajo experimentan más estrés en forma de sobrecarga, la ambigüedad de rol, conflicto de roles.

Al analizar la dimensión apoyo de compañeros de trabajo, se halló que sí estaba correlacionada positivamente con las otras cinco dimensiones, esto es, a mayor apoyo de los compañeros de trabajo se percibe un mayor nivel de satisfacción laboral. Relacionando con lo mencionado, un entorno donde el apoyo de los compañeros de trabajo es alto, los empleados pueden discutir ideas de manera más abierta y honesta, existirá una relación positiva con la satisfacción laboral (Yang, et al. 2015).

En la última dimensión Equilibrio vida-trabajo, se encontró correlacionada positivamente con todas las dimensiones de la satisfacción, esto es, a mayor Equilibrio vida-trabajo se percibe un mayor nivel de satisfacción. Asimismo, Mas Machuca et al. (2016) encontró la relación entre el equilibrio trabajo-vida, el orgullo organizacional y la satisfacción laboral pues, los resultados apoyan las relaciones hipotéticas de apoyo y autonomía del supervisor entre el trabajo y la vida personal con el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.

Entonces, este estudio concluyó que los altos niveles de estrés laboral están asociados con bajos niveles de satisfacción laboral. Entonces al existir un vínculo definitivo entre las dos variables, podría ser posible que se brinde una intervención para aumentar el nivel de una de las variables con el propósito de evitar el estrés. Por otro lado, se debe reducir el número de

preguntas para evitar que los encuestados respondan de manera errónea por la falta de tiempo y no leer detalladamente las interrogantes, además puede originar algunas contradicciones.

Por lo tanto, se recomienda que los estudios futuros vuelvan a probar la escala de estrés laboral, por otro lado, respecto al modelo de satisfacción se recomienda que los futuros investigadores utilicen un modelo actualizado respecto a los trabajadores de la construcción. Además, es de suma importancia que futuros estudios hagan investigaciones respecto al sector, ya que ayudaría a evaluar nuevas causas de estrés y como se puede entrenar para manejarla. Cabe resaltar que la carga de trabajo del personal de la construcción debe coincidir con sus habilidades y recursos, mientras que deben evitarse objetivos poco realistas y hacer que el manejo sea efectivo.

## V. Conclusiones

Se determinaron niveles medios de estrés laboral en la organización debido a la sobrecarga de trabajo y el poco tiempo para realizar las actividades. Asimismo, los valores más altos de estrés se dieron en las dimensiones apoyo de compañeros de trabajo, y equilibrio de vida – trabajo debido a la falta de apoyo de sus pares para resolver algún problema, ocasionando confusiones y demoras en el trabajo; además, se encontró un desequilibrio en relación con las tareas que desempeñan en la organización y los roles de su vida diaria.

Se presentaron niveles medios de satisfacción y el análisis de las dimensiones admitió que los valores más bajos se presentaron en las oportunidades de desarrollo, satisfacción general y la satisfacción con la remuneración. Es decir, la falta de oportunidades para realizar una línea de carrera ocasiona que el obrero no ascienda a un cargo, percibiendo que su remuneración y las condiciones de trabajo no son retribuidas adecuadamente.

Posteriormente, al determinar si existe relación entre las dimensiones de ambas variables, en el análisis de la dimensión estrés de tiempo se halló que estaba negativamente relacionada con todas las dimensiones de satisfacción, esto debido a que a mayor nivel de estrés de tiempo un trabajador percibirá menor satisfacción laboral, con un mayor efecto en su satisfacción general, respecto a sus remuneraciones y al trato, además estará insatisfecho con las oportunidades de desarrollo y con la forma en que realiza su trabajo.

El estrés de ansiedad por su parte mostró una correlación significativa y negativa con todas las dimensiones de satisfacción, teniendo mayor índice en el ambiente de trabajo y satisfacción con la relación entre supervisor y subordinado. De igual manera con respecto a la dimensión conflicto de expectativas de roles, siendo de mayor correlación en satisfacción con la oportunidad de desarrollo y satisfacción con la remuneración. A diferencia de la dimensión de apoyo de compañeros de trabajo y la dimensión equilibrio vida-trabajo, se encontró que estaba correlacionada positivamente con las cinco dimensiones de satisfacción siendo mayor su correlación con satisfacción por el ambiente físico y con la relación supervisor-subordinado.

Existe una correlación negativa y moderada entre el estrés y satisfacción laboral, debido a que los mayores niveles de estrés disminuyen la satisfacción en el trabajo. En este sentido, los factores presentados en la empresa como las condiciones laborales, deficiencia en sus compensaciones, genera que la satisfacción en su área de trabajo disminuya; de esta manera se corroboró la hipótesis planteada.

## VI. Recomendaciones

Se sugiere mejorar el modo de gestión respecto a garantizar el tiempo idóneo para programar las jornadas laborales, estas no deben excederse de su jornada laboral ni cambiarse a último momento, además incluir descansos ya que las tareas a realizar requieren esfuerzos físicos y mentales.

También se recomienda realizar reuniones con periodicidad quincenal, así el empleador y colaboradores puedan mantener una relación que genere confianza en los colaboradores, así mismo ejecutar un plan de capacitación y preparación constante respecto al trabajo que realizan. El presupuesto aproximado sería 28200 soles al año. (ver anexo)

Por tanto, para evitar que el estrés llegue a un nivel alto, se pueden usar condiciones de trabajo variables y flexibilidad en el entorno laboral para los empleados. Es importante que el empleador se asegure de que los trabajadores en el sector construcción tengan las habilidades, la capacitación y los recursos que necesitan, para que puedan trabajar en un ambiente relajado y no sentirse demasiado presionado.

Por otro lado, se recomienda, generar una buena comunicación entre colaboradores y su organización brindándoles a los empleados apoyo respecto algún problema personal o familiar, así mismo aborden las quejas del trabajador y ayudar a que obtengan los recursos necesarios. Además, tener flexibilidad respecto a los permisos por emergencia o que solicite el empleado con previo aviso.

Deben existir supervisores dispuestos a abordar las quejas de los colaboradores y ayudarlos a conseguir los recursos necesarios, adicional se propone preparar a los supervisores para que tengan un efecto de liderazgo y permitan la intervención de los obreros así transmitan confianza y generar el trabajo en equipo.

Así mismo, los trabajadores de la construcción laboran en entornos físicos dificultosos, que implican diversos riesgos, por lo que se sugiere mejorar respecto a la gestión de su seguridad ya que laboran con maquinarias pesadas y evitar que se encuentren propensos a accidentes en el campo de trabajo, además incluir un plan de aseo y salud en el trabajador.

Por otro lado, se sugiere desarrollar convenios con institutos técnicos o universidades, para brindar la oportunidad a los empleados a que desarrollen una línea de carrera, mejorando sus promociones y éstos tengan la oportunidad de ascender en la organización. También

establecer políticas en las cuales se permita brindar reconocimientos a los trabajadores más productivos.

La organización debe tener presente los aspectos que interfieren en la satisfacción laboral, generando la participación, brindando recompensas justas estas se basan en la equidad que debe tener el empleador, ofrecer un desarrollo laboral relacionado a la estabilidad en el empleo, igualdad, cumplimiento de convenios, oportunidades de promoción.

Finalmente, la presente investigación, sugiere para futuras investigaciones tener en cuenta el número de preguntas que tendrá cada cuestionario, ya que los encuestados no leerán detalladamente cada ítem, además existirán contradicciones, además es de suma importancia al realizar investigaciones en el sector construcción visitar las instalaciones en las que laboran, por otro lado se sugiere utilizar el modelo de estrés laboral utilizando una muestra mayor a comparación de esta investigación

## VII. Listado de Referencias

- Al-Juboori Mohammad, S. & Alazemi, K. (2017). Work Stress Management in Constructions Industry and the Contractors' Commitment Level with the Labor Law. *European Scientific Journal*, ,546-561.
- Amankwah, O. et al. (2015). The Effect of Stress on the Job Satisfaction and Productivity of Construction Professionals in the Ghanaian Construction Industry. *Information and Knowledge Management*, 5 (5), 42-49.
- Asif, M. & Ab Hamid, K. (2017). Impact of Supervisor Support on Job Satisfaction: A Moderating role of Fairness Perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7 (3), 235-242.
- Bartram, T. et al. (2004). Factors affecting the job stress and job satisfaction of Australian nurses: implications for recruitment and retention. *Contemporary Nurse*, 17(3), 293-304.
- Bhui, K. et al. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(06), 318-325.
- Broers, C. (2005). *Career and Family: The role of Social Support* (PhD Thesis). Griffith University. Australia.
- Chiang, H. et al. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23) 66-85.
- Chacon, Y. & Guillen, R. (2018). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Cummins, R. (1990). Job Stress and the Buffering Effect of Supervisory Support. *Group & Organization Studies*, 15(1), 92–104.
- Duong, M. et al., (2020). Job Stress, Co-Worker Support, Role Expectation Conflict and Work-Life Balance Among Working Women: A Quantitative study on Multinational Companies in Vietnam. *The Mattingley Publishing Co.* 82, 744 – 749.
- Dundas, K. (2008). Work life balance: There is no 'one-size fits all' solution. *Managing Matters*, 7-8

- Faragher, E. B. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), 105–112.
- Hodson, R. (1997). Group relations at work. *Work and Occupations*, 24(4), 426–452.
- Hussain, S. et al. (2016) Critical Success Factors Affecting Job Satisfaction In Construction Projects: A Case Of Pakistani Workers. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 7(6), 2016, 507 –513.
- González, I. (2019). *Evaluación de riesgos laborales y medición del estrés en el sector de la construcción* (tesis de posgrado). Universidad Especializada de las Américas. Panamá.
- Ironson, G. (1992). *Jobstress and Health*. En C.J. Cranny, P.C. Smith, E.F. Stone. *Job Satisfaction*. Lexington Books. New York.
- zwar, H. (2014). The relationship between job stress, co-worker support and organization-based self-esteem: a survey across different occupations. *International Refereed Research Journal*, 5, 69-78.
- Jiménez, A. & Moyano, E. (2008). Actores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 23 (1), 116-133.
- Kim, S. (1999). Behavioral commitment among the automobile workers in South Korea. *Human Resource Management Review*, 9, 419–451
- Leon, F. (2018). Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares, Lima-2016. *(Tesis de pregrado)*. Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Lewis, S., & Beauregard, T. A. (2018). *The meanings of work-life balance: A cultural perspective*. In R. Johnson, W. Shen, & K. M. Shockley (Eds.), *The Cambridge handbook of the global work-family interface*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Litwin, J. et al. (2015). *The relation between remuneration and job satisfaction: a case study of public administration employees in pomerania region in poland*. University of Gdansk, Gdansk, Poland, 123-133.
- Locke, E. (1976). *Nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Lu, H. et al. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 211–227.

- Mas-Machuca, M. et al. (2016). Equilibrio trabajo-vida y su relación con el orgullo organizacional y la satisfacción laboral. *Journal of Managerial Psychology*, 31 (2), 586-602.
- Meliá, J. et al. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12 (1/2), 25-39.
- Meliá, J. et al. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars*, XI, 43-77.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Muhammad, S. (2017). Stress and time management. *Researchgate*, 206-247.
- Nagoria, P. & Singh, R. (2019). Study of Relationship between Job Stress and Job Satisfaction in Print Media, 1459-1472.
- Premkumar, M. & Rajkumar, R. (2015). A Study On Impact Of Stress On The Performance Of Construction Labours. *International Journal of Science and Engineering Research*, 3.
- Munjial, M. (2019). Role of Job Stress on Job Satisfaction. *International Journal of Management Studies*, VI, I, 57-60.
- Parker, D., & DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177.
- Rengamani, J. (2018). Impact of occupational stress on the job satisfaction of civil engineers in the construction companies in Chennai. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 9, 542–550.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literatura. *American Psychological Association*. 84(4), 698-714.
- Ruiz, M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y Privadas de la ciudad de Chillán (tesis de pregrado)*. Universidad del Bío- bío. Chile.
- Ruíz, I. & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales (tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Shukla, A. & Srivastava, R. (2016) Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business & Management*, 3, 1-19.

- Siegall, M. (1995). Stress and organizational role conflict. *Genetic Social and General Psychology Monographs*.
- Shujaat et al. (2013). Impact of Career Development on Employee Satisfaction in Private Banking Sector Karachi. *Journal of Management and Social Sciences*, 9 (2), 01-08.
- Sing, J. & Jaín, M. (2013). A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian Research*, 11 (4), 105- 111.
- Solís- Carcaño, R. & Gonzáles- Fajardo, J. (2015). Job satisfaction of construction professionals: case study in eastern Mexico. *Journal of Construction*, 4(3), 64-71.
- Wakeling, A. (2019). Stress and anxiety at work: personal or cultural Obtenido de: [https://archive.acas.org.uk/media/6245/Stress-and-anxiety-at-work-personal-or-cultural/pdf/Stress\\_and\\_anxiety\\_at\\_work\\_personal\\_or\\_cultural.pdf](https://archive.acas.org.uk/media/6245/Stress-and-anxiety-at-work-personal-or-cultural/pdf/Stress_and_anxiety_at_work_personal_or_cultural.pdf)
- Yang, T. et al. (2015). Effects of Co-Worker and Supervisor Support on Job Stress and Presenteeism in an Aging Workforce: A Structural Equation Modelling Approach. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 13 (72), 1-15.

## VIII. Anexos

### Anexo1. Consentimiento informado

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



**W&E CONSTRUCTORES S.R.L.**  
RUC:20480639937

Email: wye\_constructores\_srl@hotmail.com

Chiclayo, 03 de Julio del 2019

Asunto : Carta de aceptación de la empresa W & E CONSTRUCTORES S.R.L.  
Representante : Wilfredo Bances Nizama  
Cargo : Gerente General

Mediante el presente documento se informa que la señorita ASTRID JACKELINE BANCES GARCIA, identificado con DNI N° 72917232, estudiante de la **Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**, de la carrera profesional de Administración de Empresas, fue aceptado en la empresa "W & E CONSTRUCTORES S.R.L.", con el fin de elaborar la tesis que le permitirá obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas; habiendo propuesto como tema de investigación, "Estrés Laboral y su relación en la Satisfacción Laboral". Para tal fin, brindando lo necesario y colaborando respondiendo un cuestionario sobre el tema.

Me despido cordialmente.

W&E CONSTRUCTORES S.R.L.

Wilfredo Bances Nizama  
GERENTE GENERAL

Representante: Wilfredo Bances Nizama  
DNI: 17526309

Anexo2. Cuestionario aplicado



**Cuestionario 01**

**Objetivo:** El siguiente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información para conocer los atributos sobre cómo percibe **el estrés laboral** en la empresa.

**Instrucciones:** Por favor marcar solo una opción. Guiarse del siguiente cuadro

| <i>Fuertement<br/>e en<br/>desacuerdo</i> | <i>En<br/>desacuerdo</i> | <i>Neutral</i> | <i>De acuerdo</i> | <i>Fuertemente<br/>de acuerdo</i> |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------------|
| 1   | 2                        | 3              | 4                 | 5                                 |

| <b>Estrés/ dimensiones</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Estrés de tiempo</b>  |          |          |          |          |          |
| Tengo mucho trabajo y el tiempo para hacerlo no es suficiente.                             |          |          |          |          |          |
| Me siento tan agobiado que incluso un día sin trabajo parece mal.                          |          |          |          |          |          |
| Siento que nunca terminare mi trabajo.   |          |          |          |          |          |
| Muchas personas en mi oficina están cansadas de la demanda de la compañía.                 |          |          |          |          |          |
| <b>Estrés de ansiedad</b>  |          |          |          |          |          |
| El trabajo que realizo me pone nervioso.   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| El efecto de mi trabajo en mí es demasiado alto.   |          |          |          |          |          |
| Muchas veces, mi trabajo se convierte en una gran carga.                                   |          |          |          |          |          |
| A veces, cuando pienso en mi trabajo, tengo una sensación de opresión en el pecho.         |          |          |          |          |          |
| Me siento mal cuando me voy.   |          |          |          |          |          |
| <b>Conflicto de expectativas de roles</b>  |          |          |          |          |          |
|  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| No puedo satisfacer las diferentes demandas de varias personas por encima de mí.           |          |          |          |          |          |
| No puedo satisfacer las demandas conflictivas de mis colegas.                              |          |          |          |          |          |
| No puedo satisfacer las demandas de los clientes y de otros, porque son opuestos entre sí. |          |          |          |          |          |

|   |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Las expectativas de mis mayores son diferentes a las de mis menores.                  |          |          |          |          |          |
| Me preocupan las diferentes expectativas de las diferentes personas.                  |          |          |          |          |          |
| <b>Apoyo de compañero de trabajo</b>  |          |          |          |          |          |
|   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Las personas que trabajan conmigo alguna vez me han dado alguna información o consejo |          |          |          |          |          |
| Las personas que trabajan conmigo alguna vez me han entendido y me han dado consejos  |          |          |          |          |          |
| Alguien me ha dado una retroalimentación clara y útil sobre mi trabajo                |          |          |          |          |          |
| Alguien me ha ayudado en mi trabajo   |          |          |          |          |          |
| <b>Equilibrio vida- trabajo</b>   |          |          |          |          |          |
| Soy capaz de equilibrar el tiempo en el trabajo y el tiempo en otras actividades.     | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Tengo dificultades para equilibrar mi trabajo y otras actividades.                    |          |          |          |          |          |
| Siento que el trabajo y otras actividades están actualmente equilibrados.             |          |          |          |          |          |
| En general, creo que mi trabajo y otras actividades son equilibradas                  |          |          |          |          |          |

## Cuestionario 2

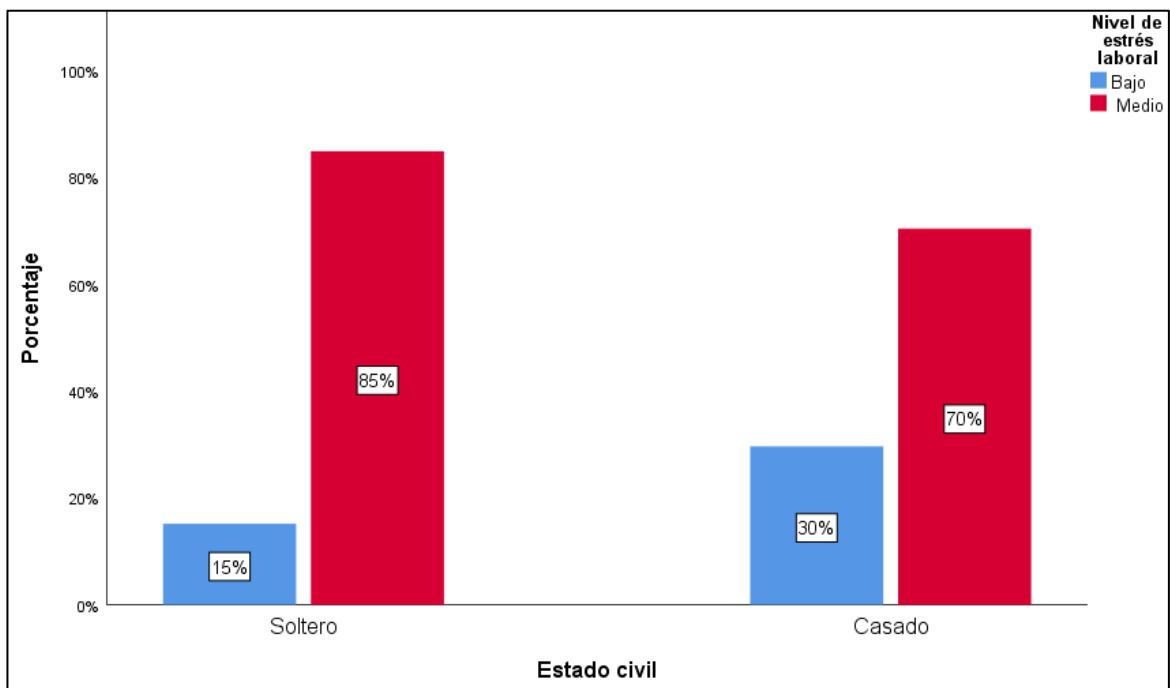
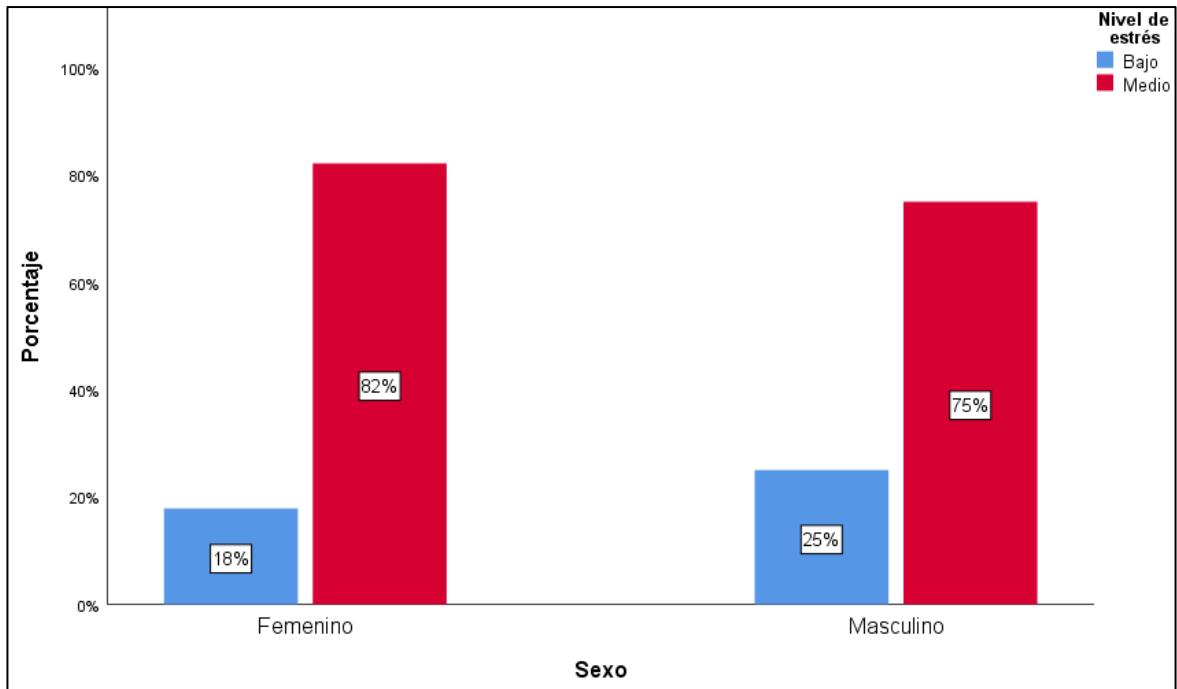
**Objetivo:** El siguiente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información para conocer los atributos sobre cómo percibe satisfacción laboral en la empresa.

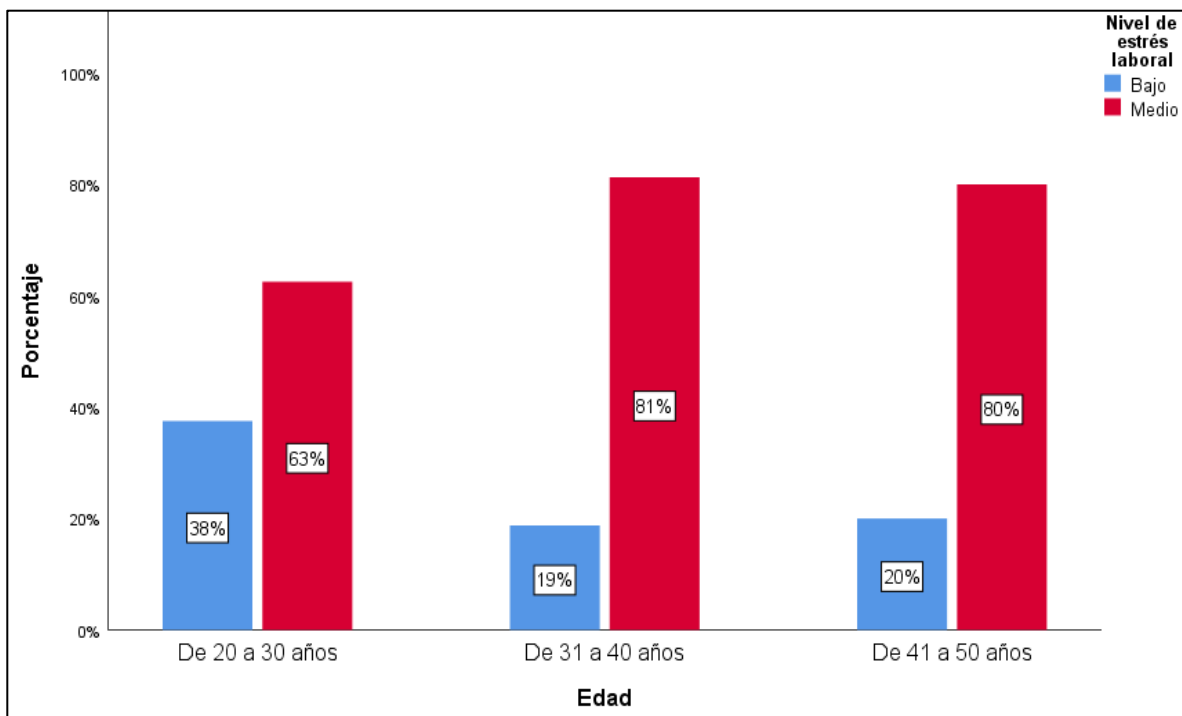
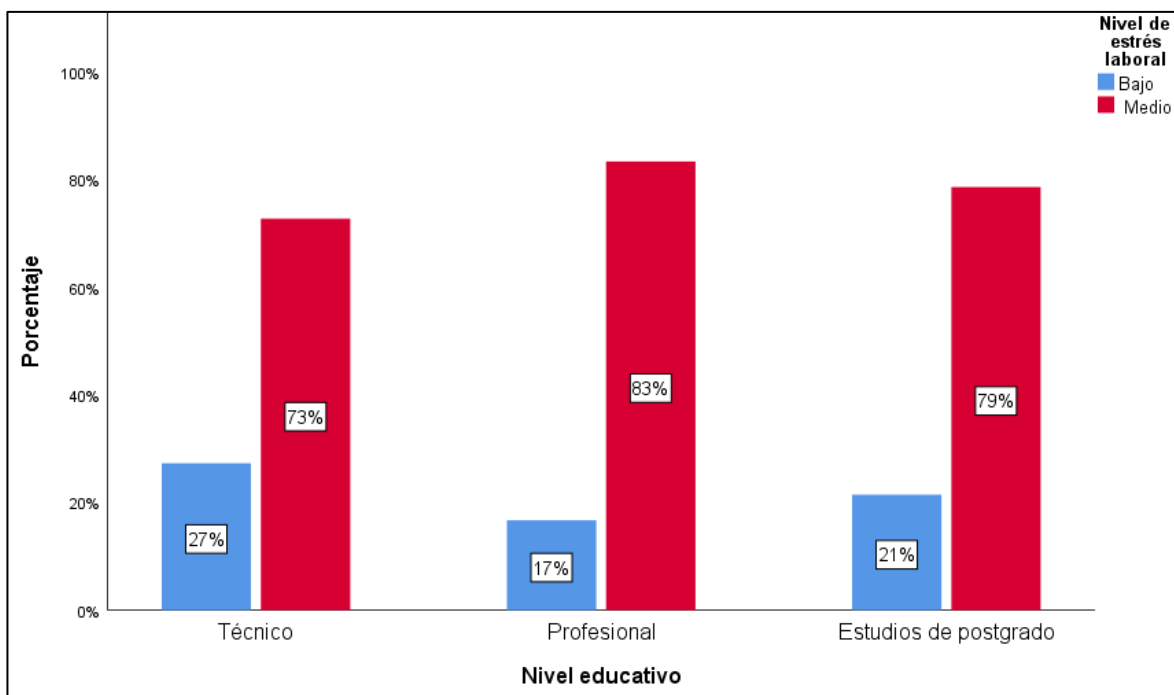
**Instrucciones:** Por favor marcar solo una opción

|                  |                   |          |                 |                |
|------------------|-------------------|----------|-----------------|----------------|
| Muy insatisfecho | Algo insatisfecho | Neutral  | Algo satisfecho | Muy satisfecho |
| <b>1</b>         | <b>2</b>          | <b>3</b> | <b>4</b>        | <b>5</b>       |

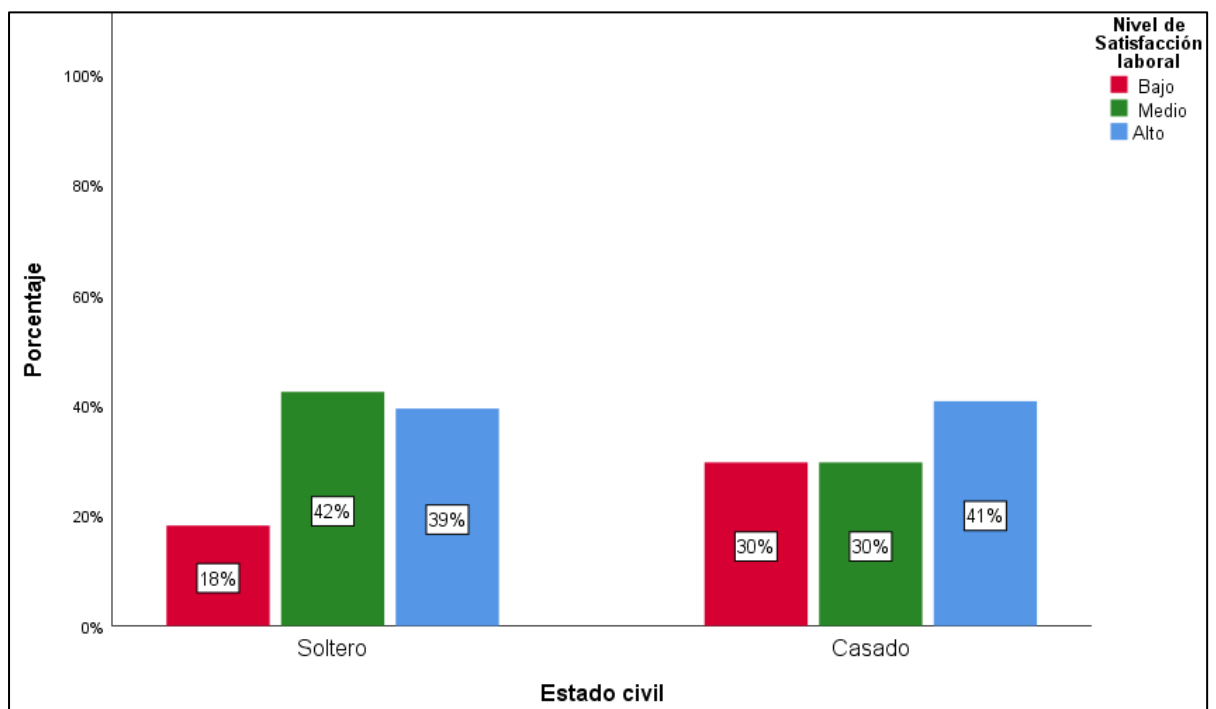
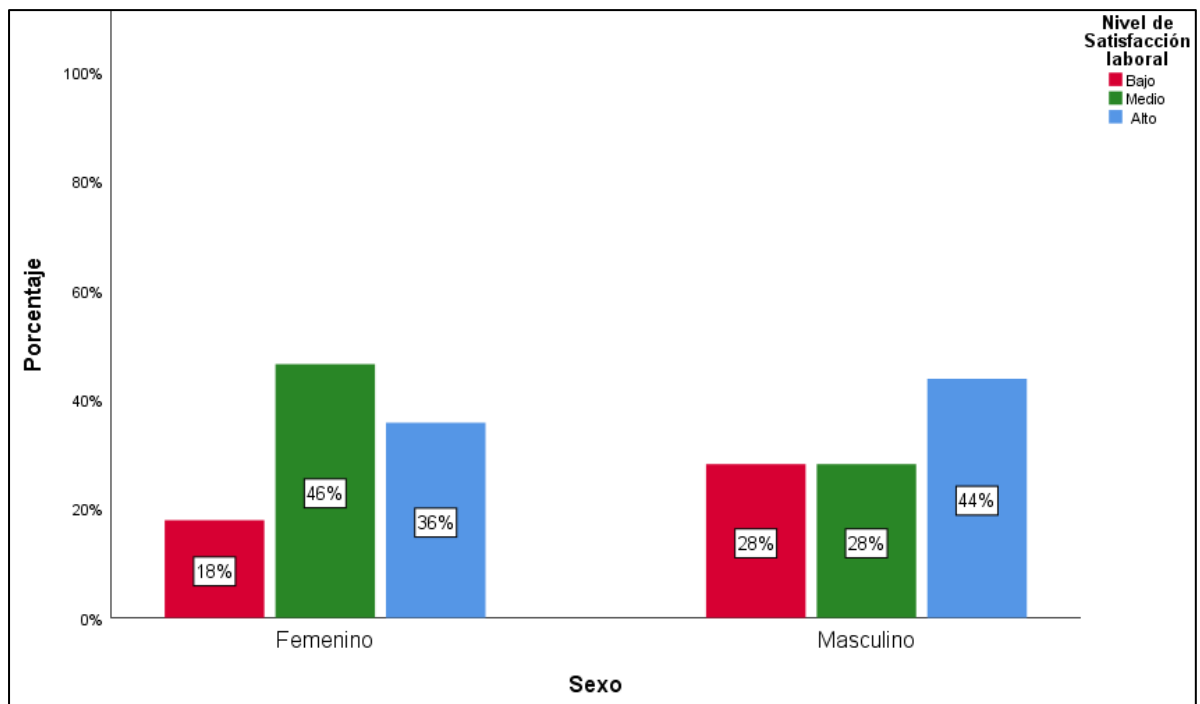
| SATISFACCIÓN LABORAL  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>  |   |   |   |   |   |
| 1. Hay buena relación entre los integrantes de las diversas áreas de la empresa.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. En mi área circula la información con el espíritu de colaboración y ayuda.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. El área donde trabajo estimula para mejorar mi trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me siento satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mis colegas de grupo de trabajo tienen buen trato.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Se me presta atención a mis sugerencias  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Reconocen mi buen trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Tengo autonomía para planificar mi propio trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Se me otorga libertad para planificar mi propio método de trabajo.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Recibo apoyo administrativo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO</b>  |   |   |   |   |   |
| 11. La iluminación de su lugar de trabajo es buena.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. La ventilación de su lugar de trabajo es el apropiado.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. El entorno físico y el espacio de que dispongo en mi trabajo son agradables.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Las condiciones físicas en las que desarrollo mi trabajo son las ideales para mi desempeño laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. La temperatura de mi local de trabajo son las apropiadas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo son óptimas.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo son las adecuadas.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>  |   |   |   |   |   |
| 18. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan son las que yo espero.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo son las esperadas por mi persona.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

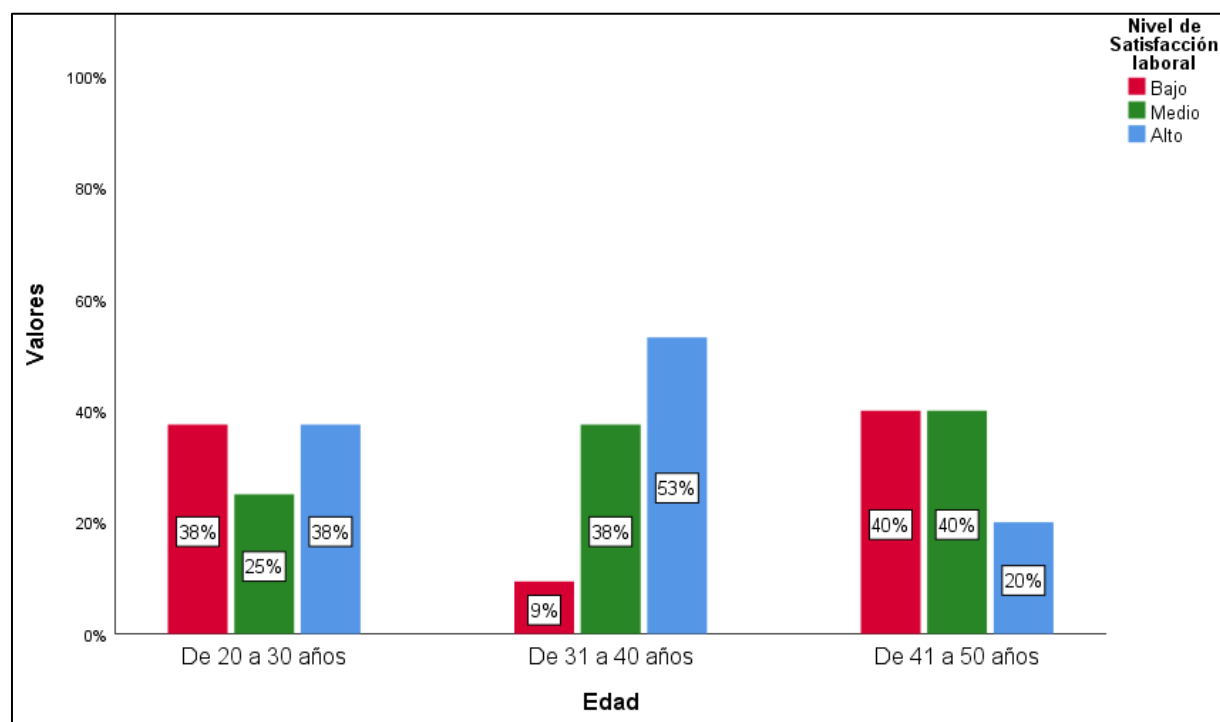
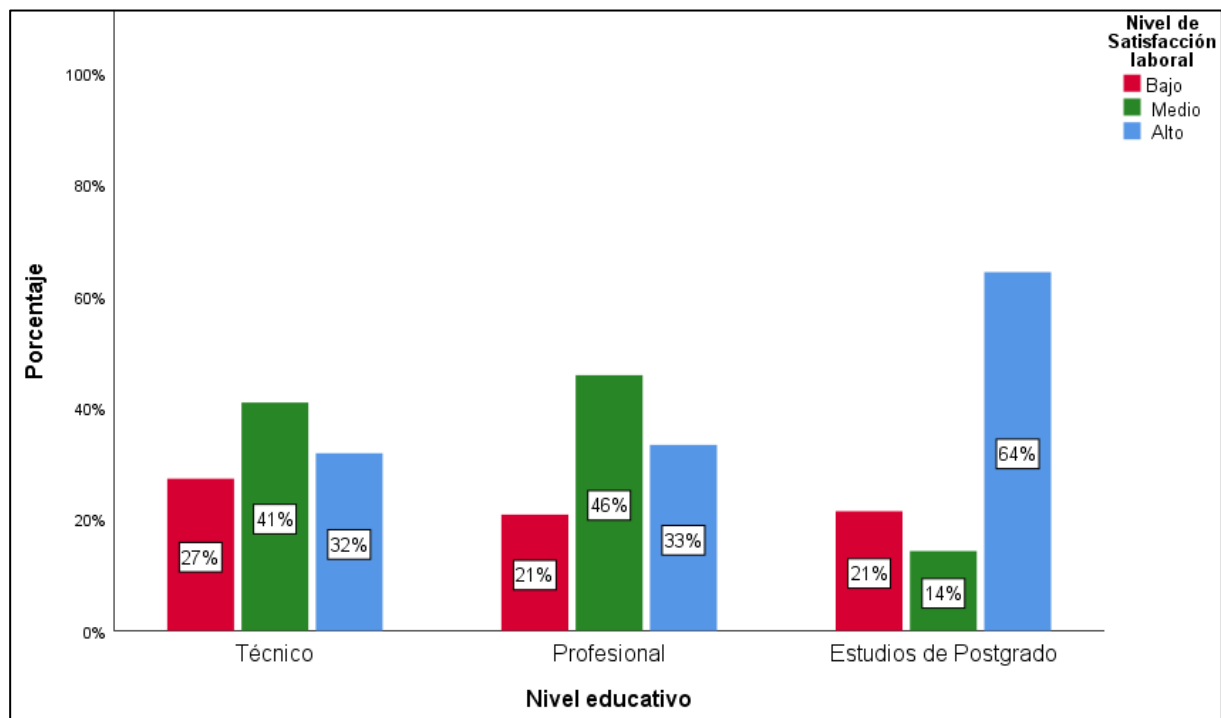
|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 20. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en las que destaco son las que espero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Estoy satisfecho con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Me llevo bien con mis autoridades   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. El apoyo que recibo de mis superiores es el conveniente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>   |   |   |   |   |   |
| 24. Existen buenas oportunidades de hacer carrera funcionaria en esta empresa.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Existen oportunidades de continuar mi perfeccionamiento en la empresa.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Existe estabilidad en sus funciones de su trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Existe «igualdad» en el trato que recibo de mi empresa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. El grado en que la empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales es alto.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Mi grado de satisfacción general con esta empresa es alta.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Existen muchas oportunidades de promoción en esta empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>  |   |   |   |   |   |
| 31. La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es el adecuado.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. La supervisión que ejercen sobre mí no supone un problema para mí.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. La forma en que mis superiores me juzgan no me genera incomodidad.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. La forma en que soy dirigido o guiado me ayuda en el trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN</b>   |   |   |   |   |   |
| 35. El salario que recibo es lo ideal para mi canasta familiar.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Mis condiciones laborales me generan satisfacción.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me genera satisfacción      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

*Anexo 3. Figuras***Nivel de Estrés laboral por sociodemográfico**



## Nivel de Satisfacción laboral por sociodemográfico





## Costeo por reunión (proyectado anual)

| <b>Costos estimados para reunión mensual</b> | <b>Mes</b>   | <b>Año</b>          |
|--|--------------|---------------------|
| Alquiler local                               | S/ 1.000,00  | S/ 12.000,00        |
| Material de trabajo                          | S/ 300,00    | S/ 3.600,00         |
| Catering                                     | S/ 500,00    | S/ 6.000,00         |
| Varios                                       | S/ 50,00     | S/ 600,00           |
| Ponente                                      | S/ 500,00    | S/ 6.000,00         |
|  | <b>Total</b> | <b>S/ 28.200,00</b> |