



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES  
DE UNA ALDEA INFANTIL, IQUITOS 2025”**

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

**AUTORES:     Bach. Psic. LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA  
                    Bach. Psic. AMY HELLEN PALACIOS SÁNCHEZ**

**ASESOR:       Lic. Psic. JOSÉ DÍAZ GUERRERO**

**SAN JUAN BAUTISTA, IQUITOS, PERÚ**



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP  
El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES  
DE UNA ALDEA INFANTIL, IQUITOS 2025”

De las alumnos: **LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA** y **AMY HELLEN PALACIOS SÁNCHEZ** de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de 15% de similitud. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime y conveniente.

San Juan, 16 de enero del 2026.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a horizontal line.

Presidente del Comité de Ética e Integridad  
Científica  
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores



## UCP\_PSICOLOGIA\_2026\_T\_LUCEROPECHO YAMYPALACIOS\_VI\_RESUMEN



Nombre del

documento: UCP\_PSICOLOGIA\_2026\_T\_LUCEROPECHOYAMYPALACIOS\_VI\_RESUMEN.pdf  
ID del documento: f1026a7058ed5d719f8e292708832bc23214  
Tamaño del documento original: 505,98 KB

Deposante: Chirinel Naborbe

Fecha de depósito: 16/1/2026

Tipo de carga: Interfaz

Fecha de fin de análisis: 16/1/2026

Número de palabras: 14.511

Número de caracteres: 87.578

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones                                                                                                                                                                                                    | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------------|
| 1  | <a href="#">apirepositorio.uca.edu.pe</a><br><a href="#">https://apirepositorio.uca.edu.pe/bitstream/apirepositorio/7136263/9/f84-e771-ebce-1775b...</a><br>47 Fuentes similares                                 | 2%          |             | 0% Palabras idénticas: 296 (202 palabras) |
| 2  | <a href="#">repositorio.autosomachica.edu.pe</a><br><a href="#">https://repositorio.autosomachica.edu.pe/bitstream/253303388/17/5/ENCERO%20V...</a><br>38 Fuentes similares                                      | 2%          |             | 0% Palabras idénticas: 296 (202 palabras) |
| 3  | <a href="#">hdl.handle.net</a>   <a href="#">Tercer y cuarto informe de las acciones de rendición de cuentas por...</a><br><a href="#">https://hdl.handle.net/20.500.1305/147802/888</a><br>28 Fuentes similares | 1%          |             | 0% Palabras idénticas: 196 (228 palabras) |
| 4  | <a href="#">repositorio.uca.edu.pe</a><br><a href="#">https://repositorio.uca.edu.pe/bitstream/repositorio/253303388/12/5/12/Anexo%20C...</a><br>22 Fuentes similares                                            | 1%          |             | 0% Palabras idénticas: 196 (187 palabras) |
| 5  | <a href="#">hdl.handle.net</a>   <a href="#">Otra organización y su relación con la satisfacción laboral en...</a><br><a href="#">https://hdl.handle.net/20.500.1305/148888</a><br>27 Fuentes similares          | 1%          |             | 0% Palabras idénticas: 196 (170 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones                                                                                                                                                                                                       | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------------|
| 1  | <a href="#">repositorio.uca.edu.pe</a><br><a href="#">https://repositorio.uca.edu.pe/bitstream/253303388/17/5/ENCERO%20V...pdf</a>                                                                                  | < 1%        |             | 0% Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 2  | <a href="#">repositorio.pucusa.edu.ec</a>   <a href="#">El estudio un estudio comparativo entre los diferentes...</a><br><a href="#">https://repositorio.pucusa.edu.ec/bitstream/123456789/248/2/16/714.pdf.pdf</a> | < 1%        |             | 0% Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 3  | <a href="#">UCP_CCC_2024_Fecha_MonsterCamila_ParedesCabrera_VI.pdf</a>   <a href="#">UCF_C... estudio</a><br>8 Faltas de ortografía                                                                                 | < 1%        |             | 0% Palabras idénticas: < 1% (10 palabras) |
| 4  | <a href="#">repositorio.autosomachica.edu.pe</a><br><a href="#">https://repositorio.autosomachica.edu.pe/bitstream/253303388/17/5/ENCERO%20V...</a>                                                                 | < 1%        |             | 0% Palabras idénticas: < 1% (10 palabras) |
| 5  | <a href="#">hdl.handle.net</a>   <a href="#">Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la...</a><br><a href="#">https://hdl.handle.net/20.500.1305/147802/888</a>                               | < 1%        |             | 0% Palabras idénticas: < 1% (11 palabras) |



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 1632-2024-UCP-FCS, del 12 de diciembre del 2024, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 091-2026-UCP-FCS, 26 de enero del 2026, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:30 a.m. horas, del viernes 06 de febrero del 2026, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ALDEA INFANTIL, IQUITOS 2025.**

Presentado por:

**LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA**

**AMY HELLEN PALACIOS SÁNCHEZ**

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Como asesor: Psic. José Alberto Díaz Guerrero.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: ..... Aprobada por Unanimidad .....

A las 11:23 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto público.

Psic. Herminia Rosa de los Ríos Sosa, Mgr.  
Presidente

Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.  
Miembro

Psic. Elizabeth Guillen Galdós  
Miembro

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA ALDEA INFANTIL, IQUITOS 2025.

FECHA DE SUSTENTACION: 06 DE FEBRERO DEL 2026.



Psic. Herminia Rosa de los Rios Sosa, Mgr.  
Presidente



Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.  
Miembro



Psic. Elizabeth Guillen Galdós  
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero  
Asesor

## DEDICATORIA

Dedico este gran avance como profesional a mi familia quienes me impulsaron a salir adelante, quienes me inspiraron que en la vida nada es imposible y que pesar de las adversidades que nos ponga la vida debemos de luchar por nuestros sueños

*Lucero Pecho*

A Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, llenándome de sabiduría, fe y perseverancia.

A mis padres por su apoyo incondicional por sus sacrificios, por enseñarme que todo sueño se puede lograr

A mi hija por se mi mayor inspiración y motivación.

*Amy Palacios*

## AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos y darme la fortaleza para alcanzar esta meta.

A mi papá, que desde el cielo me impulsa con su ejemplo, este logro también es tuyo.

A mi mamá Pilar, gracias por tu sacrificio y amor incondicional.

A mis hermanos, que me impulsaron a dar lo mejor de mí en todo momento de mi carrera.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr, por el asesoramiento temático y metodológico.

¡Éste es sólo el comienzo!"

A Dios, por guiarme y protegerme a lo largo de este proceso. por brindarme fortaleza, sabiduría y luz en cada paso de mi carrera.

Me agradezco y me aplaudo a mí misma. porque, aún que muchas veces quise rendirme, tuve confianza y me mantuve firme.

Solo yo sé cuántas lágrimas derramé, cuantos sacrificios hice y cuanto me costó llegar hasta aquí. HOY RECONOZCO CON ORGULLO todo lo que logré y el valor que tuve para no rendirme

## Índice de contenido

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                           | Pág.      |
| Portada                                                                   | i         |
| Constancia de originalidad                                                | ii        |
| Acta de sustentación                                                      | iv        |
| Hoja de aprobación                                                        | v         |
| Dedicatoria                                                               | vi        |
| Agradecimiento                                                            | vii       |
| Índice de contenido                                                       | viii      |
| Índice de tablas                                                          | ix        |
| Índice de figuras                                                         | ix        |
| Resumen                                                                   | x         |
| Abstract                                                                  | xi        |
| <b>Capítulo I: Marco teórico referencial del estudio de investigación</b> | <b>12</b> |
| 1.1. Antecedentes de estudio                                              | 12        |
| 1.2. Bases teóricas                                                       | 13        |
| 1.3. Definición de términos básicos                                       | 46        |
| <b>Capítulo II: Planteamiento del problema</b>                            | <b>50</b> |
| 2.1. Descripción del problema                                             | 50        |
| 2.2. Formulación del problema                                             | 53        |
| 2.2.1. Problema general                                                   | 53        |
| 2.2.2. Problemas específicos                                              | 54        |
| 2.3. Objetivos                                                            | 56        |
| 2.3.1. Objetivo general                                                   | 56        |
| 2.3.2. Objetivos específicos                                              | 56        |
| 2.4. Hipótesis                                                            | 58        |
| 2.5. Variables                                                            | 59        |
| 2.5.1. Identificación de las variables                                    | 59        |
| 2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables               | 59        |
| 2.5.3. Operacionalización de las variables                                | 61        |
| <b>Capítulo III: Metodología</b>                                          | <b>62</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                                       | 62        |
| 3.2. Población y muestra                                                  | 63        |
| 3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos      | 65        |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos                                    | 67        |
| 3.5. Aspectos éticos                                                      | 67        |
| <b>Capítulo IV: Resultados</b>                                            | <b>69</b> |
| <b>Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>              | <b>84</b> |
| <b>Referencias bibliográficas</b>                                         | <b>91</b> |
| <b>Anexos</b>                                                             |           |
| Anexo I: Matriz de consistencia                                           |           |
| Anexo II: Carta de presentación                                           |           |
| Anexo III: Consentimiento informado                                       |           |
| Anexo IV: Compromiso de honor                                             |           |
| Anexo V: Declaración de autenticidad                                      |           |
| Anexo VI: Instrumentos de recolección de datos                            |           |

## Índice de tablas

| N° Tabla | Título                                                                                                 | Pág. |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.       | Características sociodemográficas de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.               | 69   |
| 2.       | Niveles de estrés laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.                       | 71   |
| 3.       | Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.                 | 72   |
| 4.       | Estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.                    | 73   |
| 5.       | Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.      | 74   |
| 6.       | Estructura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica. | 75   |
| 7.       | Territorio organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica  | 76   |
| 8.       | Tecnología y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.                | 77   |
| 9.       | Influencia del líder y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.      | 78   |
| 10.      | Falta de cohesión y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.         | 79   |
| 11.      | Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.        | 80   |
| 12.      | Resultados inferenciales                                                                               | 82   |

## Índice de figuras

| <b>N° Figura</b> | <b>Título</b>                                         | <b>Pág.</b> |
|------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
| 1.               | Distribución normal del estrés y satisfacción laboral | 81          |

## Resumen

El propósito del estudio fue determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.

Investigación cuantitativa, básica, descriptiva – correlacional, prospectiva y analítica, diseño no experimental transversal, población compuesta por 75 trabajadores, usó un muestreo aleatorio simple, siendo la muestra 63 colaboradores. Técnica encuesta y los instrumentos, escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala satisfacción laboral de Palma.

Los datos se evaluaron mediante el software SPSS v25., encontrando los resultados siguientes: variable estrés laboral, el 55,6% de los trabajadores tuvo nivel leve y el 44,4% tuvo nivel moderado. Satisfacción laboral, el 98,4% de los trabajadores tuvo nivel moderado, el 1,6% nivel baja. Concluye: no evidencia relación entre el estrés y satisfacción laboral ( $X^2= 0,813$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,367$ ),

**Palabras claves:** estrés, satisfacción laboral, aldeas infantiles

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between stress and job satisfaction among workers at the Santa Monica children's village in Iquitos 2025.

Quantitative, basic, descriptive-correlational, prospective, and analytical research, non-experimental cross-sectional design, population composed of 75 workers, using simple random sampling, with a sample of 63 employees. Survey technique and instruments, ILO-WHO work stress scale and Palma job satisfaction scale.

The data were evaluated using SPSS v25 software, with the following results: work stress variable, 55.6% of workers had a mild level and 44.4% had a moderate level. Job satisfaction: 98.4% of workers had a moderate level, and 1.6% had a low level. Conclusion: no evidence of a relationship between stress and job satisfaction ( $\chi^2 = 0.813$ ;  $gl = 1$ ;  $p = 0.367$ ).

**Keywords:** stress, job satisfaction, children's villages

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Antecedentes de estudio**

#### **Antecedentes de estudios internacionales**

Steinlin et al., (2016), Suiza, elaboraron una investigación “Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de bienestar infantil en centros de acogida”, se evaluó la relación entre los síntomas de estrés y la satisfacción laboral. Investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva correlacional, transversal, con una muestra de 319 trabajadores, se usó la escala de detección de estrés (BOSS), mientras que la satisfacción laboral se evaluó con un cuestionario basado en conceptos de atención sensible al trauma. Resultados: El 18% presentó riesgo de estrés, asimismo, los factores apoyo de los superiores, participación y transparencia, comunicación y apoyo dentro del equipo, y gratificación laboral se correlacionaron con los síntomas del estrés. Concluyó: el riesgo de estrés fue 5,4 veces mayor en empleados con menor satisfacción laboral.

Kayoko (2006), Japón, elaboró una investigación “Estudio sobre el entorno laboral y el estrés de los trabajadores en los centros residenciales de acogida de menores”, se determinó los factores de estrés en trabajadores y su relación con el ambiente laboral. Investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional, transversal, con una población de 824 trabajadores, donde se utilizó el cuestionario basado en el modelo conceptual de reconocimiento de estrés, métodos de afrontamiento y burnout de Chikazawa. Resultados: El 78% experimentó estrés por las relaciones con los niños, el 67,8% por las condiciones laborales y el 53,9% por relaciones con otros trabajadores. Concluyó: El trabajo en

equipo y el aumento de personal fueron los recursos más importantes para el manejo de estrés.

### **Antecedentes de estudios nacionales**

Quispe, B. (2021), Lima – Perú, presentó un estudio “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga”, identificó la relación de la satisfacción y síndrome de burnout. Estudio descriptivo correlacional, no experimental transversal, población de 35 trabajadores, utilizó la escala de satisfacción laboral SL – SPC; escala de Maslach Burnout. Resultados: observó la no existencia de diferencias significativas con el sexo y la satisfacción laboral, asimismo, no se halló diferencias con la edad, estado civil. Concluyó: la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout ( $p>0,05$ ).

### **Antecedentes de estudios locales**

NO SE ENCONTRARON EVIDENCIAS DE ESTUDIO CON LAS DOS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN REFERIDAS A ALDEAS INFANTILES

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Estrés**

#### **1.2.1.1. Definición del estrés**

Estado de preocupación o tensión mental que ha sido ocasionado por una situación complicada  
Todos los individuos poseemos un nivel de estrés, ya que es una respuesta a alguna tensión y/o diversos estímulos. Es la manera de reaccionar y afecta a nuestro bienestar (Organización Mundial de

la Salud, 2023). Es un mecanismo que se activa cuando el individuo se ve rodeado de situaciones que son mayores que sus recursos, y se ven superados por esas demandas que exige superación, la persona se sobrecarga influyendo en el bienestar físico, personal y psicológico (Gallardo, I., 2024).

El Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores de México (2020), indica que es un resultado físico y/o biológico no específico del organismo ante un estresor, que puede ser un suceso, objeto o persona. El estar estresado puede ocasionarnos problemas de sueño, disfunción sexual, dificultades al relacionarnos, violencia. Es la modificación que provoca debilidad psicológica o emocional, física, es una respuesta natural del cuerpo ante escenarios que necesiten acciones del momento. El sistema nervioso central actúa de forma “lucha o huida” cuando la persona esta estresada (Hammond, R., 2022).

García, M. (2021), manifiesta que el estrés es la enfermedad del siglo XXI, definida como síndrome de adaptación general, siendo una respuesta de defensa del organismo, o a las lesiones, o estrés continuo. Se le considera un estado mental, que inicia ante una amenaza a la integridad psicológica o física de la persona siendo el resultado una respuesta de comportamiento o fisiológica.

#### **1.2.1.2. Definición estrés laboral**

El estrés laboral concierne a las reacciones de los individuos frente a las presiones, exigencias de trabajo, las cuales no se adaptan a su conocimiento y muestran las capacidades con las que cuentan para poder afrontarlo (Páez, L., 2023). Es la angustia, tensión y presión ante un contexto laboral, el trabajador experimenta preocupación al no poder cumplir las exigencias laborales, esto se da cuando se trabaja bajo presión o el clima de trabajo es tenso (Oliveras, M., 2024).

El estrés laboral, es un tipo de estrés que se vincula al medio laboral pudiendo ser crónico o puntual, aunque en la mayoría de los casos es crónico, se debe considerar que el estrés laboral puede ser positivo o negativo (García, M., 2021). Son consecuencias de diversos contextos que se dan a diario en nuestro trabajo, y de varios elementos que dañan la salud mental y física, se denomina estrés laboral, cuando hay una discrepancia entre los recursos del trabajador y la demanda de trabajo, ya que nuestro cuerpo tiene recursos limitados y esto produce agotamiento (Martín, D., 2017).

Es producido por la presión excesiva de trabajo, se manifiesta por el desequilibrio entre la exigencia en el trabajo y los recursos que poseemos para cumplir de manera adecuada. En oportunidades se originan por componentes ajenos al colaborador. Se tiene que considerar que los

síntomas pueden iniciarse desde un mal humor hasta depresiones altas con acompañamiento de debilidad física (Seguridad Salud y Medio Ambiente, 2018).

El Instituto Nacional de Salud Pública (2020), indica que la presión en el trabajo es continua, los plazos, la carga, expectativas de desempleo, buscar un reconocimiento son cosas del día del profesional, pero la sobrecarga de labor rutinaria, es complicado y peligroso, ya que produce tensión, frustración, impotencia y a esto se le denomina estrés laboral. Llegando en ocasiones a debilitar la salud mental del colaborador.

Es un estrés que se da en el trabajo, donde el trabajador colapsa físico y mental y esto le afecta en su vida personal, los efectos son distintos entre las personas, ya que algunos colaboradores, son estresores la temperatura, humedad, ambiente físico, iluminación o ruido, a otros les puede influir las demandas laborales, desarrollo de la carrera, el clima organizacional entre otros (Malvido, A., 2023).

Las dificultades que muestran los colaboradores que dañan su salud y al desempeño de la tarea, son producidas en el trabajo, esto se origina al permanecer mayor tiempo en el trabajo desarrollándose y relacionándose en su centro laboral. Las respuestas pueden ser adecuadas, sin embargo, el organismo no siempre responde de forma correcta, al suceder esto proviene un

resultado físico negativo o se padece a la adaptación (Del Hoyo, M., 2018).

#### **1.2.1.2. Tipos de estrés laboral**

Páez, L. (2023), manifiesta que conocer los tipos de estrés en una organización es importante para el clima laboral adecuado, mínima rotación de personal, ahorro en los costos al reclutar, siendo los tipos los siguientes:

- Estrés laboral episódico

Es un tipo de estrés que se da de manera fortuita, todas las personas lo han tenido en algún momento en alguna situación laboral, es un estrés que se muestra en pequeños periodos de estrés, que se suscitan por algún detonante. Asimismo, si hubiera alguna dificultad de magnitud, el trabajador podría tener un estrés de trabajo agudo (Páez., L., 2023).

Las características de este tipo de estrés son:

- Preocupación excesiva. – los sujetos con este tipo de estrés muestran preocupación excesiva por su labor, esto los hace meditar incluso fuera del trabajo.
- Falta de control. – los individuos piensan que no poseen el control necesario en su trabajo, esto les produce sensación de frustración o impotencia.

- Falta de organización. – los sujetos no pueden organizarse, y menos administrar su tiempo, produciéndoles sobrecarga en el trabajo y sensaciones de falta de control.
- Ansiedad. – el estrés episódico produce ansiedad, la cual perjudica la capacidad de los individuos para que concreten labores en el trabajo.
- Irritabilidad. – son sujetos susceptibles a la frustración e irritabilidad, lo cual daña las relaciones personales y de trabajo.
- Síntomas físicos. – a los sujetos muestran dolores de cabeza, musculares problemas de sueño, fatiga.

#### Causas de estrés episódico

Entre las principales causas del estrés episódico se tiene;

- Sobre carga laboral. – poseer una carga elevada de labores son responsabilidades y plazos genera este tipo de estrés.
- Falta de control. – sentir la falta de control sobre las tareas de trabajo conlleva a este estrés.
- Ambiente laboral tóxico. – la persona labora en medios negativos o hostiles y clima laboral negativo

- Problemas interpersonales. – problemas entre pares en el trabajo, clientes, supervisores.
- Inseguridad laboral. – la persona posee incertidumbre sobre el futuro del trabajo, o tiene un riesgo de perder el empleo.
- Demanda de labores nuevas o difíciles. – son tareas que sobrepasan la capacidad de la persona en conocimiento o experiencia.
- Estrés laboral crónico

Es el tipo de estrés alarmante, por los resultados a corto, mediano y largo plazo. Acontece cuando varios elementos que producen estrés inician en el trabajo, y afectan por mucho tiempo al sujeto en diversos aspectos de su vida. Es una respuesta evolutiva para afrontar a diversos retos que nos generan consecuencias negativas al nivel psicológico, emocional y fisiológico, y pone en peligro nuestra salud y se puede trasladar a la familia, entorno social y laboral (Páez., L., 2023).

Las características del estrés crónico son:

- Persistencia. – el estrés puede durar semanas, meses o años, es un estrés continuo e incluso fuera del trabajo.
- Intensidad. – es un estrés muy intenso, ya que el individuo observa que no tiene control en su medio de trabajo, incrementando la ansiedad e inseguridad.

- Afecta diversas áreas de la vida. – afecta la vida personal y social, además de la salud mental y física, posee un impacto negativo en las relaciones de la persona, pérdida de sueño, bienestar emocional y sistema inmunológico.
- Causa multifactorial. – puede ser causado por diversos elementos, que incluyen demasiado trabajo, reconocimientos, poco apoyo, acoso laboral, poco recurso.
- Dificultad para desconectar. – el sujeto no podrá relajarse fuera del ambiente laboral, conduciéndolo a sensaciones de ansiedad y tensión.

#### Causas de estrés laboral crónico

Entre las principales causas se tiene:

- Desorganización en estructuras y departamentos. – una empresa que no se encuentra organizada, puede ser por falta de comunicación o claridad al ejecutar las tareas y responsabilidades de los trabajadores generando confusión o frustración.
- Falta de liderazgo. – los líderes deficientes generan estrés, ya que, al no tener habilidades de comunicación, falta de apoyo, dirección, no poder manejar conflictos, y garantizar la justicia en el ambiente de trabajo, además de proporcionar impacto negativo al medio laboral.

- Situaciones de acoso. – el acoso laboral produce falta de control y seguridad en el medio laboral y afecta la salud mental.
- Exceso laboral. – un trabajador sobrecargado en responsabilidades genera sensaciones de falta de control en la vida personal y laboral, se observa poca motivación.
- Salarios bajos. – los trabajadores afrontan problemas financieros, se preocupan por su seguridad económica.
- Clima laboral deficiente. – un clima toxico es causa de estrés, por la presencia de conflictos, falta de apoyo, acoso, discriminación.
- Eustrés

Es un estrés positivo, se le vincula a la adaptación, frente a alguna modificación, el sujeto despliega sus energías para afrontar un reto., en el proceso el individuo siente sensaciones agradables (Páez., L., 2023).

Las características del Eustrés son:

- Se le vincula con el talento y creatividad.
- Desarrolla energía.
- Es positivo.
- Se observan cuando los sujetos del equipo desean salir del confort.

- Es lo contrario al malestar, agobio.
- Es motivador.

Las causas del Eustrés son:

- Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- Coincidencia entre metas y objetivos del sujeto dentro del trabajo.
- Emergencia en desafíos nuevos
- Distrés

Es un estrés negativo, que daña a los individuos a nivel físico, emocional y psicológico, el estrés no genera respuesta de adaptación más bien se le considera una carga para la persona. Si no se maneja de forma adecuada podemos llegar al síndrome de burnout (Páez., L., 2023).

Las características del distrés son:

- Sensación abrumadora. – las personas se sienten abrumadas, con demasiada carga de trabajo, existe el sentimiento de falta de tiempo para terminar el trabajo.
- Ansiedad y preocupación. – los sujetos se encuentran nerviosos, en situaciones diarias.

- Problemas para concentrarse. – dificultad en la toma de decisiones, existe confusión en el sujeto.
  - Fatiga crónica. – sensación de falta de energía en la persona, agotamiento, incluso después de descansar lo suficiente.
  - Problemas de salud emocional y física. – se producen dolor muscular y de cabeza, problemas gastrointestinales, ansiedad, depresión insomnio
- Causas del distrés

Las causas más comunes son:

- Pocas oportunidades.
- Bajo salario.
- Pocos incentivos.
- Falta de desarrollo de inteligencia emocional.

#### **1.2.1.3. Causas del estrés laboral**

El estrés es un estímulo, para afrontar situaciones en el sujeto, estas pueden ser, el fallecimiento de una familiar, quiebra económica, además es importante porque actúa como mecanismo de respuesta, según la SEAS<sup>1</sup>, manifiesta que, en una etapa inicial de preparación del sujeto frente al estímulo, posteriormente existe un periodo de mantenimiento de alta actividad, finalmente cuando se superó la situación, inicia la

---

<sup>1</sup> Sociedad Española para el Estudio del Estrés y la Ansiedad

etapa de agotamiento en donde la alta actividad decae (Gallardo, I., 2024).

La forma de adaptarnos a estas exigencias, es mediante el estrés, nos ayuda a adaptarnos, nos agiliza el pensamiento, modificar nuestro comportamiento, incrementa la eficacia para superar los momentos difíciles y alcanzar el éxito. En el día podemos vivir con estrés, pero sin consecuencias, también nos puede ayudar a incrementar la autoestima, el rendimiento y superar las metas. Pero es negativo cuando no se recupera la energía, esto produce un desgaste en el organismo (Gallardo, I., 2024).

#### **1.2.1.4. Síntomas del estrés laboral**

Los síntomas pueden ser diversos, según Gallardo, I. (2024), pueden ser físicos, emocionales, psicológicos, los más comunes son:

- Dolor de memoria. – es el más habitual, todos los sujetos hemos pasado por un dolor de cabeza en algún momento. Sin embargo, este dolor puede ser tensional, producido por la ansiedad y/o estrés de manera continua.
- Cambios de comportamiento y mala memoria.
- Diarrea. – exceso de heces o estar estreñido.
- Falta de concentración. – al centrarse en un solo tema, las personas no toman en consideración otras cosas, y pierden la concentración.

- Problemas de salud mental. – depresión o ansiedad.
- Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas. – producido por tiempos largos de estrés.
- Cambios en el peso. – producido por malos hábitos de comer relacionados con el estrés, la modificación del apetito se acompaña con estilo sedentario de vida.
- Problemas estomacales.
- Dificultad sexual. – la fatiga producida por estrés al prolongarse provoca problemas en la vida sexual.
- Exceso de sueño o insomnio. – no poder dormir es la causa frecuente del estrés, afecta la calidad y cantidad de sueño.
- Desgaste celular y envejecimiento. – al descansar se puede mejorar el desgaste, sin embargo, si no dormimos de manera continua evitará en estado de hiperactividad continua, acumulando los eventos estresantes. Los individuos afectados tendrán problemas de salud mental y física.

#### **1.2.1.5. Consecuencia del estrés laboral**

Dentro las principales consecuencias del estrés laboral, según Martín, D. (2017), se tiene:

## Cognitivas

Investigaciones se basan en las consecuencias cognitivas como los problemas de memoria, problemas para centrar la atención en temas de trabajo, dificultad para concentrarse y pérdida de la capacidad para ejecutar varias cosas a la vez.

## Físicas

Se ha observado que los sujetos con estrés laboral se quejan de pérdida de sueño, diabetes, hipertensión, indicadores cardiovasculares, en su mayoría problemas dermatológicos, además cefaleas.

## Emocionales

Entre estas consecuencias están la ansiedad, pánico, depresión.

### **1.2.1.6. Modelos del estrés laboral**

#### **Modelo transacción y de afrontamiento ante el estrés**

La transacción entre los individuos y el medio es la base del modelo de Lazarus, R., y Folkman, S. (1986), ellos definen al estrés psicológico como relación particular entre el medio y el sujeto que es valorado como desbordante en sus recursos y pone en riesgo su bienestar, las evaluaciones estresantes son los daños retos, es por eso que la adaptación psicológica de los sujetos a nuevas cosas, pueden

ser impedidas o no por ciertos motivos, como los elementos personales, ambientales y contextuales (Lazarus, R., 1991).

El afrontamiento como componente, refiere a esfuerzo conductual y cognitivo, continuo, que son modificables, que se desarrollan para dirigir las demandas internas o no, que son valoradas como excedentes en los recursos del sujeto. El afrontamiento muestra dos elementos dirigida al problema y a la emoción, también se le considera dirigida a la reinterpretación. La manera como se afronte un suceso estresante depende de los recursos que se cuentan previa a las limitaciones que posea el sujeto. La idea no es contar con demasiados recursos más bien la pericia de aplicarlos en diversas situaciones como el trabajo (Lazarus, R., y Folkman, S., 1986).

El modelo se plantea para afrontar el estrés en general, es relevante porque se aplicó para explicar y gestionar el estrés en situaciones organizacionales, ya que las definiciones de amenaza, oportunidad recursos y afrontamiento se aplican a todos los medios. Las estrategias propuestas por Lazarus, R. (2020), manifiestan cambiar las condiciones laborales que causan el estrés y modificarlas con el fin de que sean recursos de afrontamiento. Ayudar a las personas a adaptarse que son difíciles de modificar y por último, identificar las relaciones estresantes entre individuos

## **Modelo ajuste Persona – Ambiente**

El modelo refiere a la similitud entre el sujeto y el ambiente. Al aplicar este modelo a las organizaciones, se cimenta en que el ajuste de los colaboradores en el medio laboral es fundamental, para el bienestar general. Al relacionar este modelo con el estrés laboral, resaltan los componentes objetivos del sujeto y del ambiente y enfatiza un ajuste subjetivo entre el individuo y su trabajo, además de las maneras de enfrentar y ser resiliente como detonante en claves conductuales, fisiológicas, y psicológicas. Aquí resalta los niveles de ajuste persona – trabajo; persona -grupo y persona -supervisor (Kristof, A., et al., 2005).

Un nivel óptimo de ajuste es elemento fundamental sobre la salud de los colaboradores, calidad de vida, capacidad de trabajo, compromiso y satisfacción en el trabajo, la intención de rotar o renunciar. Por último, al relacionar el ajuste y la salud de los colaboradores manifiesta una falta de adaptación entre un trabajador y su entorno laboral cuyo resultado es un nivel alto de estrés, depresión y ansiedad, síndrome de burnout o poseer niveles bajos para realizar un esfuerzo mental o físico en el trabajo (Merecz, D., y Andysz, A., 2012).

## **Modelo de conservación de recursos**

El modelo se centra en que los sujetos buscan retener y cuidar sus recursos que poseen, los recursos son las entidades que se valoran solas o actúan de manera de conseguir objetivos valorados.

El estrés se produce cuando estos recursos se ven amenazados o cuando los individuos no pueden alcanzar sus recursos, después de haber invertido muchos recursos. Existen los siguientes recursos, el objeto, particularidades personales, energías y condiciones. La persona lo considera de forma simultánea los recursos ambientales como los personales (Hobfoll, S., 2002).

En el trabajo los recursos personales contienen valores, rasgos de personalidad, sin embargo, los ambientales se modifican según el medio, como el trabajo, autonomía laboral, recompensas, apoyo social y organizacional. Se debe enfatizar la espiral y caravana de recursos, las primeras indican, que cuando los sujetos no tienen recursos para afrontar sucesos de estrés, son vulnerables y generaran más perdidas de recursos. Las caravanas manifiestan que los recursos se agregan o construyen encima de otro recurso, es el caso de la autoeficacia se le puede relacionar con otros recursos (Hobfoll, S., 2002).

### **Modelo Demandas – Control y Apoyo**

El modelo manifiesta que la tensión laboral y daño a la salud psicológica y física inicia cuando hay demanda laboral mayor y combina con un mínimo control, asimismo, las labores que tengan alto control y demanda alta resultan con mayor motivación y aprendizaje. La relación entre el control y demandas, cuando estas son mayores que el control produce tensiones psicológicas, las

reacciones de la tensión psicológica y enfermedad física, se dan cuando hay demanda alta laboral. Sin embargo, las demandas altas relacionadas con alto control conducen a la motivación, aprendizaje y desarrollo de habilidades (Vander, M., y Maes, S., 1999)

La demanda laboral es difícil de conceptualizar y medir, por lo tanto, el elemento fundamental en la demanda de trabajo es la carga laboral diario, o prestar atención al realizar el trabajo. Las demandas pueden ser: temporales monitoreo y solución de problemas. Sin embargo, se debe considerar el apoyo social, en el trabajo, ya que refiere a labores apartadas con pocas oportunidades de relación social, versus trabajos colectivos donde se requiere relación con otros colaboradores para cumplir el trabajo, es así, que los puestos de bajo apoyo y poco control otorgaran mayores dificultades en la salud (Luchman, J., y González, M., 2013).

Los niveles altos de control laboral y apoyo social eliminan los efectos negativos de las demandas elevadas para conseguir los resultados (Luchman, J., y González, M., 2013).

#### **1.2.1.7. Estrés en personal que trabaja en aldeas**

##### **infantiles**

El personal que labora en Aldeas Infantiles, como cuidadores, tutores, psicólogos y trabajadores sociales, frecuentemente enfrenta elevados niveles

de estrés en el ámbito laboral, producto de diversas causas.

1. Contacto permanente con realidades emocionales difíciles

El personal trabaja directamente con niños y adolescentes que han sufrido abandono, maltrato, abuso o que han sido separados de sus entornos familiares, lo cual representa una significativa carga emocional. Según Morales, R., y Rodríguez, A. (2023), en los espacios de acogida residencial, los profesionales deben afrontar vivencias emocionalmente demandantes que pueden comprometer su equilibrio psicológico.

2. Exigencias elevadas y funciones diversas

Con frecuencia, estos profesionales asumen múltiples funciones, tales como educadores, cuidadores, referentes emocionales, reguladores del comportamiento y mediadores. Esta multiplicidad de responsabilidades conduce a una sobrecarga laboral y a una falta de claridad en los roles asignados, lo que, de acuerdo con Gil-Monte, P. (2005), constituye un factor directo que contribuye al desarrollo de estrés crónico.

3. Reconocimiento limitado y carencia de respaldo institucional

Tal como señalan González, M., et al. (2018), quienes laboran en este tipo de instituciones suelen percibir escaso

reconocimiento en términos económicos, emocionales y sociales, lo que favorece el agotamiento profesional. Además, la ausencia de apoyo institucional ya sea en cuanto a oportunidades de capacitación o en aspectos de contención emocional intensifica la sensación de estrés entre los trabajadores.

#### 4. Jornadas prolongadas, turnos cambiantes y descanso insuficiente

Es habitual que el personal se enfrente a horarios extensos o rotativos, lo que dificulta una recuperación adecuada tanto a nivel físico como mental. De acuerdo con los estudios de Maslach, C., y Jackson, S. (1986) sobre el síndrome de burnout, esta dinámica laboral incide directamente en el aumento del estrés fisiológico.

### Efectos del estrés laboral en el contexto de Aldeas Infantiles

#### 1. En el plano individual:

- Cansancio emocional persistente
- Aparición de síntomas como ansiedad, dificultad para dormir e irritabilidad.
- Falta de motivación y sensación de insatisfacción con el trabajo.

- Manifestaciones psicósomáticas, tales como dolores físicos o trastornos digestivos (González, M., et al., 2018).

## 2. En el ámbito organizacional:

- Elevado índice de rotación de personal.
- Disminución del desempeño y la productividad.
- Conflictos o deterioro en las relaciones laborales.
- Potencial riesgo de conductas inadecuadas hacia los menores, derivadas del agotamiento emocional del equipo. (González, M., et al., 2018).

### **1.2.2. Satisfacción laboral**

#### **1.2.2.1. Definición satisfacción laboral.**

Refiere cuando el colaborador se siente motivado, dichoso y contento en su trabajo. Esto sucede cuando el trabajador siente que tiene estabilidad laboral, progreso profesional y un cómodo equilibrio entre la vida y el trabajo. Esto manifiesta que el sujeto está cómodo en su trabajo, ya que este cumple con las expectativas de la persona (Cortes, N., 2022). Indica la satisfacción que tiene el individuo por su empleo, los factores que pueden contribuir son diversos, como, el salario, relaciones interpersonales, y el ambiente. Además, un trabajador satisfecho no siente

que pueda ser remplazado, más bien surge la lealtad hacia sus jefes (Ortega, C., 2024).

Es la respuesta emocional que sienten los colaboradores en la organización para la que trabajan, pudiendo variar de un trabajador a otro, y la adecuada percepción va a depender de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan los trabajadores para realizar sus tareas (Gómez, D., 2023). Es el estado emocional, sentimiento, del colaborador respecto a su organización, y las tareas que hace en ella (Bizneo, 2023).

Xairó, A. (2023), la define como sentimiento de bienestar y felicidad que un sujeto tiene en relación a su trabajo, no es solo recibir el salario, más bien lo ideal es hallar una satisfacción laboral y un propósito en las tareas que se ejecuta a diario. También, implica tener oportunidades de crecer, disfrutar del ambiente laboral, sentirse reconocido y valorado y poder tener un equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Es un grado de complacencia y realización que un sujeto siente en su trabajo.

#### **1.2.2.2. Factores de satisfacción laboral**

La satisfacción se vincula con la psicología del trabajador, según Cortes, N. (2022), manifiesta los siguientes factores:

1. Compensación y condiciones de trabajo. – un colaborador con un buen salario, bonificación, incentivo, atención médica, está contento con su trabajo.

2. Equilibrio entre trabajo y vida. – los individuos desean conseguir un buen lugar laboral, que les permita pasar tiempo con sus amigos y familia, debe ser una excelente política al equilibrar el trabajo y la vida una manera de hacerlo es mediante el trabajo remoto.
3. Respeto y reconocimiento. – el colaborador se siente motivado si siente que le respetan en su trabajo, asimismo, si recibe premios por su labor tendrá más motivación.
4. Seguridad laboral. – si la empresa le asegura a un trabajador que lo retendrá esto le brindará confianza.
5. Desafíos. – las tareas monótonas producen colaboradores insatisfechos, por lo tanto, la rotación, enriquecimiento ayuda a la satisfacción laboral de los trabajadores.
6. Crecimiento profesional. – los colaboradores piensan que es una prioridad alta en su vida, como la otorgación de nuevos puestos de trabajo, incrementa la satisfacción ya que sabrán que alcanzarán un nivel mayor en su carrera.

Se debe considerar algunos factores para alcanzar la satisfacción, según Ortega, C. (2024), son:

1. Liderazgo. – el jefe es una razón primordial por la que el colaborador abandona su trabajo, la satisfacción depende de este líder. Si se tiene un jefe que proporcione confianza, que su política sea a puertas abiertas, se conseguirán trabajadores felices.
2. Recompensas. – es importante considerar un programa de recompensas en la organización, los trabajadores necesitan sentirse valorados por alcanzar una meta.

3. Equipo. – si a los trabajadores les agrada trabajar en equipo, entonces la satisfacción será mayor, es bueno saber sus preocupaciones, gustos, que les molesta para que puedan desarrollar su trabajo, por lo tanto, si trabajan a gusto y todos se apoyan en el equipo, los resultados serán óptimos.
4. Flexibilidad. – si los trabajadores son poseen libertad, ya sea en el horario, no se sentirán a gusto en su medio laboral. Importante es darle libertad de opinar a los trabajadores y así se conseguirá la satisfacción.
5. Estructura y reglas. – son importantes, por eso deben estar definidas y comunicarles a los trabajadores sobre estas, una buena alternativa es pedir opiniones a los empleados para poder estructurar las normas.
6. Actividades. – lo ideal no es sobrecargar al trabajador, hay que organizar las labores ya sea semanal o trimestral, los trabajadores se sienten abrumados por el exceso de trabajo esto les genera estrés o sencillamente renuncien.
7. Emociones. – importante para conseguir la satisfacción laboral, se debe otorgar el apoyo necesario al trabajador, cuando este lo requiera. El jefe debe ser empático para alcanzar la confianza de los individuos que trabajan.

#### **1.2.2.3. Tipos de satisfacción laboral**

Ortega, C. (2024), manifiesta 1que la satisfacción general, es la combinación de la satisfacción intrínseca y extrínseca.

- Satisfacción intrínseca. – el trabajador considera el tipo de trabajo que realizan y las tareas respectivas.
- Satisfacción extrínseca. – es cuando los colaboradores tienen en cuenta las condiciones laborales, como el supervisor, compañeros y salario.

Gómez, D. (2023), menciona tres tipos o componentes:

- Intrínseca. – donde se reconoce el grado de responsabilidad y reconocimiento del colaborador.
- Extrínseca. – comprende la seguridad laboral y condiciones laborales.
- Satisfacción laboral general. - incluye el nivel de felicidad o no del colaborador.

La satisfacción intrínseca, depende de las acciones a ejecutar por el trabajador, sin embargo, la satisfacción extrínseca, se basan en la relación con el medio y los ofrecimientos que otorga la empresa a sus trabajadores.

#### **1.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral**

Cortes, N. (2022), indica que un colaborador satisfecho es importante para la empresa, los trabajadores en su mayoría desean crecer profesionalmente, poseer un equilibrio entre la vida laboral con la familiar. Si un empleado está feliz con su organización y su labor que en ella realiza, retribuirá a su empresa con mayor esfuerzo. La importancia de la satisfacción en el trabajo se observa desde dos puntos de vista:

- Para los empleadores. – para los directivos, es crucial conseguir lo mejor de un trabajador un trabajador satisfecho contribuye de mejor manera a su organización, ayuda a minimizar el desgaste y el crecimiento de la empresa. Los empleadores deben otorgar una descripción de la labor para atraer a sus colaboradores, y deben brindar oportunidades de crecimiento en la empresa.
- Para los trabajadores. – la perspectiva es conseguir mejor salario y alcanzar estabilidad laboral, también es adecuado obtener recompensas, reconocimientos y crecimiento profesional.

Los efectos positivos incluyen:

- Alta retención de trabajadores si están satisfechos.
- Mayor lealtad de los colaboradores con el fin de conseguir mayor compromiso.
- La satisfacción de los colaboradores se observa en mejores ganancias para la empresa.
- Un trabajador satisfecho es más eficiente en su labor.

Asimismo, Bizneo (2023), indica dentro de la importancia de la satisfacción laboral, que no se trata de una garantía del bienestar de trabajo del colaborador, esto repercute en el rendimiento y productividad. Un colaborador satisfecho rendirá y estará comprometido con su área dentro de la empresa. Sin embargo, un trabajador no satisfecho genera todo lo contrario. Se debe considerar, que además

de la productividad, la satisfacción de trabajo genera absentismo, rotación de planilla y fuga de talento.

#### **1.2.2.5. Beneficios de la satisfacción laboral**

Xairó, A. (2023), menciona que existen diversos beneficios para los colaboradores y organizaciones, dentro de ellos se tiene:

- Mayor productividad. – los trabajadores satisfechos son productivos, eficientes y comprometidos con sus labores en el trabajo.
- Retención de talento. – el trabajador satisfecho no buscará otras oportunidades, esto reduciría la rotación del personal.
- Clima laboral adecuado. – la satisfacción en el trabajo ayuda a conseguir un clima laboral adecuado, donde prime la comunicación, trabajo en equipo y la colaboración.
- Mayor compromiso. – los trabajadores satisfechos, son más comprometidos con la empresa y sus objetivos, esto se traduce en lealtad y rendimiento laboral.
- Mejor salud y bienestar. – la salud física y emocional se relaciona con la satisfacción laboral. Los trabajadores felices tienden a tener estrés mínimo y una calidad de vida mejor.

#### **1.2.2.6. Teorías de satisfacción laboral**

Existen diversas teorías de la motivación que han incursionado en el ámbito laboral y se han desarrollado

paulatinamente, esto es entendible porque la motivación es prioritaria en las empresas, ya que un colaborador motivado alcanza ventajas competentes y brinda una marcha adecuada en la organización, entre las teorías se mencionan las siguientes:

### **Jerarquía de necesidad es de Maslow.**

Esta teoría fue una de las primeras en observar a los trabajadores y analizar la importancia en la satisfacción laboral. Maslow propone una jerarquía de necesidades en el ser humano, que debe cubrir. Es decir, a medida que cumple con las necesidades básicas va desarrollando necesidades y deseos mayores. Según la teoría de Maslow, detalla mediante una pirámide cinco grupos de necesidades que van de las más básicas a las elevadas (Maslow, A., 1995).

- Necesidades fisiológicas. – respirar, procrear, beber, dormir, comer.
- Necesidades de seguridad. – empleo, seguridad física, moral, familiar, salud.
- Necesidad es afiliación. – amistad, afecto, amor, intimidad sexual.
- Necesidad de reconocimiento o estima. – logro, éxito, confianza, respeto.
- Necesidad de autosuperación. – falta de prejuicios, creatividad, moralidad.

En las sociedades avanzadas, trabajar debe aspirar en algo más, no solo es satisfacer las necesidades primarias o básicas del ser humano, se debe tratar de alcanzar los deseos

del trabajador a nivel complejo. La jerarquía de Maslow indica que existen necesidades básicas que deben satisfacerse primero antes de alcanzar requerimientos complejos como la estima, pertenencia. Esta teoría se aplicó al entorno laboral, la atención médica, compensación, son benéficos que otorga la empresa, y estas ayudan al trabajador a satisfacer sus necesidades básicas (Maslow, A., 1995).

Las de seguridad, son cuando el trabajador se siente seguro en su empresa, además de la seguridad laboral, esta debe tener políticas buenas. Esto hace que el trabajador se sienta bien en su trabajo, esto incluye en las relaciones interpersonales buenas, cuando el colaborador está satisfecho tratará de sentirse valorado y apreciado por su pares y directivos. Finalmente, el trabajador buscara auto - actualizarse, donde requiere crecer y llegar a ser capaz al conseguir más estudios (Maslow, A., 1995).

### **Los tres factores de McClelland**

McClelland (como se citó en Balbuena, F., 2020), indica que cuando se habla de motivación es inspirar a los demás, ya seas grupal o individual. Es un elemento psicológico, que orienta y determina el comportamiento del sujeto, con la finalidad de llegar a mejores resultados en una actividad específica. Es por eso que la empresa observó que alguien que es reconocido en su labor en el trabajo es una forma de motivar que imponer castigo por una labor mal realizada. Este esfuerzo de las empresas es necesario para tener buenos resultados y de allí radica su importancia.

La teoría de McClelland radica en tres tipos de necesidades:

- Logro. – los sujetos se sienten atraídos por conseguir metas que reflejan trabajo arduo, o que requieran algunas habilidades y aptitudes para alcanzarlo, se impone desafíos y la satisfacción de la persona está en superarlos. Los sujetos en que esta esta necesidad de logro, son eficaces de forma individual, y se acomodan en puestos de nivel medio, o en algún otro que pueda proporcionar desafíos continuos.
- Poder. – esta necesidad es de sujetos que desean tener un impacto en los demás, con la finalidad de controlar su conducta, obtendrán satisfacción en situaciones competitivas, en donde una parte gana y otro no. son los sujetos que predomina la necesidad de poder, se sentirán cómodos en puestos jerárquicos, logrando con mucha facilidad favorecer la competitividad y liderazgo.
- Afiliación. – es el deseo de pertenecer a grupos sociales, de relacionarse con los demás, es amplio el interés de ampliar sus relaciones sociales, de sentirse apreciado y aceptados por un grupo. Estos sujetos estarán más cómodos en puestos donde forman parte de un equipo, les agrada colaborar mas no competir, ya que se desempeñan mejor como empleados y no como jefes.

Los sujetos tienen distintas necesidades y son motivadas de diversa forma, es recomendable conocer las necesidades como las del equipo de trabajo, evaluar y recapacitar sobre ellas y analizar si están siendo satisfechas con el puesto que desempeñan. Al cumplir las necesidades repercutirá en el incremento de la motivación y se conseguirán mejores resultados.

### **Teoría bifactorial de Herzberg.**

Frederick Herzberg, F. (1966), como psicólogo, mediante un estudio identificó dos tipos de componentes que influyen en la satisfacción de los colaboradores y motivación:

- Componentes higiénicos. – son elementos externos a la labor que realiza el trabajador, y se relaciona con el medio laboral. Entre ellas están las condiciones laborales, políticas de la organización, trato de los directivos. Si son adecuados, el colaborador no estará descontento en su sitio de trabajo, pero no implica que origine motivación, para conseguir metas de la organización.
- Factores motivadores. – son los vinculados con la labor en sí, son acciones estimuladoras, desafiantes y motivadoras del puesto laboral. Entre ellos se menciona al reconocimiento, promociones. Esto otorga al colaborador confíe sus fuerzas en su organización con la finalidad de conseguir resultados buenos

Teoría llamada también motivador – higiene, indica que la satisfacción laboral y la insatisfacción no son opuestos, sino más bien son definiciones separadas, y en ocasiones no relacionadas. Para que un trabajador este satisfecho en su trabajo, debe cumplir los factores motivadores, como el pago, beneficios logros etc. Asimismo, los factores de higiene, como las políticas de la organización, seguridad laboral, relaciones interpersonales se asocian con la satisfacción en el trabajo (Herzberg, F., 1966).

Los factores de higiene y la motivación son independientes, es posible que los colaboradores no se encuentren satisfecho o no. El modelo indica que los factores de higiene son bajos, el trabajador esta insatisfecho, si son altos el trabajador esta neutral, por lo tanto, la satisfacción del trabajador dependerá de otros factores. Cuando se satisfacen los motivadores, el colaborador está satisfecho. Al separarlos ayuda explicar si el trabajador está o no satisfecho. Esta teoría es crucial para identificar primero la satisfacción laboral de la insatisfacción (Herzberg, F., 1966).

#### **1.2.2.7.Importancia de la satisfacción laboral en trabajadores de aldeas infantiles.**

El bienestar del personal que labora en Aldeas Infantiles, o en otras entidades dedicadas al cuidado alternativo, resulta fundamental no solo para su propia calidad de vida laboral, sino también para asegurar una atención adecuada y de calidad a los niños y adolescentes bajo su responsabilidad.

La relevancia de la satisfacción laboral en el personal de Aldeas Infantiles, según Del Valle, J., y Bravo, A. (2013), es:

1. Contribuye a una atención de mayor calidad para los niños. - Cuando los colaboradores se sienten realizados en su trabajo, tienden a ofrecer un cuidado más afectivo, estable y con mayor compromiso profesional hacia los menores.
2. Ayuda a prevenir el agotamiento emocional. - La falta de satisfacción en el entorno laboral puede derivar en cansancio emocional, pérdida de motivación e incluso

abandono del puesto, afectando tanto al trabajador como a la institución.

3. Reduce la rotación de personal. - Una alta tasa de reemplazo impacta negativamente en la estabilidad emocional de los niños. Mantener condiciones laborales satisfactorias favorece la continuidad del personal.
4. Mejora el ambiente laboral. - La satisfacción en el trabajo impulsa relaciones más fluidas entre compañeros, fortaleciendo la comunicación, la cooperación y el trabajo en equipo dentro de la organización.
5. Fortalece la salud mental del trabajador. - Contar con un entorno laboral positivo promueve la autoestima, el entusiasmo y el sentido de propósito del trabajador, ayudándolo a enfrentar el estrés y a evitar actitudes de distanciamiento emocional.

### **Perfil psicológico de los trabajadores en aldeas infantiles**

El perfil psicológico de los trabajadores en aldeas infantiles, según Moreno, B., y Báez, C. (2010), indica lo siguiente:

1. Fuerte orientación prosocial y empatía. - El personal que labora en este tipo de instituciones suele mostrar una profunda vocación de servicio, sensibilidad hacia las necesidades ajenas y un compromiso constante con el desarrollo y bienestar de los niños.
2. Capacidad para afrontar el estrés y ser resiliente. - Dada la naturaleza emocionalmente demandante del trabajo, es esencial que los trabajadores cuenten con habilidades

para gestionar el estrés, recuperarse de situaciones difíciles y mantener la estabilidad emocional.

3. Equilibrio emocional sólido. - La labor requiere una madurez emocional que permita sostener y contener a los niños en momentos críticos, sin que las situaciones impacten negativamente en su propio bienestar.
4. Habilidad para construir vínculos afectivos saludables. - Es fundamental que el trabajador logre generar relaciones de confianza y seguridad con los menores, evitando vínculos dependientes o inadecuados.
5. Solidez ética y desarrollo personal maduro. - Debido al grado de responsabilidad que implica el cuidado infantil, se espera que los trabajadores posean un criterio ético firme y un alto nivel de madurez psicológica.

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

#### **Distrés**

Es un estrés negativo, que daña a los individuos a nivel físico, emocional y psicológico, el estrés no genera respuesta de adaptación más bien se le considera una carga para la persona. Si no se maneja de forma adecuada podemos llegar al síndrome de burnout (Páez., L., 2023).

#### **Equipo multidisciplinario**

Equipo formado por profesionales de diversas especialidades que trabajan de forma organizada, compartiendo metas e información, pero conservando cada uno su rol específico y su perspectiva particular (Pallarés, M., 2012).

## Equipo técnico

Son grupos de personas que trabajan según habilidades o conocimientos técnicos con el fin de desarrollar, mantener o mejorar procesos, productos o servicios dentro de una organización (Robbins, S., y Coulter, M., 2010).

## Estrés

Estado de preocupación o tensión mental que ha sido ocasionado por una situación complicada. Todos los individuos poseemos un nivel de estrés, ya que es una respuesta a alguna tensión y/o diversos estímulos. Es la manera de reaccionar y afecta a nuestro bienestar (Organización Mundial de la Salud, 2023).

## Estrés laboral

El estrés laboral concierne a las reacciones de los individuos frente a las presiones, exigencias de trabajo, las cuales no se adaptan a su conocimiento y muestran las capacidades con las que cuentan para poder afrontarlo (Páez, L., 2023).

## Estrés episódico

Es un tipo de estrés que se da de manera fortuita, todas las personas lo han tenido en algún momento en alguna situación laboral, es un estrés que se muestra en pequeños periodos de estrés, que se suscitan por algún detonante. Asimismo, si hubiera alguna dificultad de magnitud, el trabajador podría tener un estrés de trabajo agudo (Páez., L., 2023).

## Estrés crónico

Es una respuesta evolutiva para afrontar a diversos retos que nos generan consecuencias negativas a nivel psicológico, emocional

y fisiológico, y pone en peligro nuestra salud y se puede trasladar a la familia, entorno social y laboral (Páez., L., 2023).

#### Eustrés

Es un estrés positivo, se le vincula a la adaptación, frente a alguna modificación, el sujeto despliega sus energías para afrontar un reto., en el proceso el individuo siente sensaciones agradables (Páez., L., 2023).

#### Madre sustituta

Refiere a la mujer que asume el rol materno en el cuidado y afecto hacia un niño, particularmente cuando la madre biológica no puede cumplir con esa función debido a abandono, adopción, o diversas circunstancias que le impiden ejercer la maternidad (Zicavo, E., 2014).

#### Personal administrativo

Es el empleado que se encarga de la administración de la organización, donde su labor es organizar, ordenar y disponer diversos asuntos que estén dentro de sus responsabilidades (Rus, E., 2021)

#### Personal de servicio

El personal de servicio está compuesto por quienes se encargan de tareas como la limpieza, el mantenimiento, el apoyo operativo o la logística en una organización. Aunque no pertenecen al equipo directivo ni técnico, su labor es clave para el buen funcionamiento institucional (Robbins, S., y Coulter, M., 2010).

### Satisfacción laboral

Refiere cuando el colaborador se siente motivado, dichoso y contento en su trabajo. Esto sucede cuando el trabajador siente que tiene estabilidad laboral, progreso profesional y un cómodo equilibrio entre la vida y el trabajo. Esto manifiesta que el sujeto esta cómodo en su trabajo, ya que este cumple con las expectativas de la persona (Cortes, N., 2022).

### Satisfacción intrínseca

El trabajador considera el tipo de trabajo que realizan y las tareas respectivas Ortega, C. (2024)

### Satisfacción extrínseca

Cuando los colaboradores tienen en cuenta las condiciones laborales, como el supervisor, compañeros y salario Ortega, C. (2024)

## CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La OMS, indica que se pierde aproximadamente 12,000 millones de días laborales, debido a la ansiedad y depresión, y en costos sería de \$ 1 billón por año que se pierde en productividad. Los riesgos para la salud mental son diversos incluyen la discriminación, trabajo excesivo, apoyo limitado, funciones no definidas, acoso, demandas conflictivas entre otros. El 50% de trabajadores pertenecen a la economía informal, donde no existe ningún tipo de protección en salud y seguridad.

La Sociedad Española De Salud y Seguridad en el Trabajo [SESST], (2022), indica que según la encuesta EU-OSHA a los trabajadores menciona que el 44% de colaboradores evidencian incremento de estrés laboral, el 46% d ellos entrevistados declaran que están expuestos a presiones para cumplir plazos, mencionan además sobre carga laboral. Otros componentes causantes de estrés es la falta de comunicación y/o cooperación en la empresa, también, se menciona el poco control en el trabajo. El 30% de los trabajadores manifestaron presentar vista cansada, dolor de cabeza fatiga, dolores musculares, ocasionado por el trabajo.

Asimismo, la encuesta de ManpowerGroup<sup>2</sup>, indica que la mitad de trabajadores de 10 países europeos, sufren de estrés laboral a diario, el 30% de los colaboradores manifiesta que no podrá llegar sus metas profesionales, el 30% piensa que debe cambiar de trabajo en los próximos 6 meses y el 58% siente que si encontrará otro trabajo. La encuesta indica que el estrés está muy extendido en Europa y con media del 48% de los colaboradores de 10 países

---

<sup>2</sup> Encuesta de expectativa de empleo

Europeos declaran sufrir estrés diario en su centro laboral. En los países bajos muestra los niveles más bajos de estrés con 34%; Noruega 40%; Suiza 46% (Yanatma, S., 2024).

En Latinoamérica, según el reporte Gallup, el 53% de trabajadores está estresado, en el caso de las mujeres llega hasta el 60%. Ocho de cada 10 colaboradores no disfrutan de lo que realizan para generar ingresos, el poco compromiso que no tienen con la organización es atribuible a componentes económicos, sociales y personales, el 70% se debe al líder del equipo. Los trabajadores de Latinoamérica y del Caribe muestran niveles altos al agotamiento laboral y son las mujeres quienes tienen el estrés elevado. El 80% de los sujetos no se conecta emocionalmente y no tienen compromiso con su empleo (Juárez, B., 2022).

En Chile, según El Clarín (2023), indicó que el sindicato de las Aldeas Infantiles SOS, se pronunció por la falta de respuestas a sus demandas que incluían las deficientes condiciones laborales que afecta a los trabajadores y niños, dentro de estas deficiencias, se encuentra la sobrecarga de labor en 12 horas, poco personal para cubrir turnos, asimismo, como los trabajadores enfrentan su labor diaria en condiciones precarias, afectando la salud mental de los trabajadores.

En Ecuador, Acosta, M., y Vinuesa, A. (2013), observaron en los trabajadores de los centros infantiles que el 62% termina la jornada laboral muy cansado, por lo tanto, el 55% dijo que a veces presenta problemas al concentrarse, asimismo, el 36% de los trabajadores se sintió deprimida en los últimos meses, ya que el 64% de los trabajadores presentó agotamiento, 62% dolores de cabeza, problemas gastrointestinales en 40% y el 17% insomnio, finalmente,

los trabajadores en 83% comentaron que es importante poseer ayuda para prevenir el estrés laboral

En Perú, según estudios de Bumeran<sup>3</sup>, manifiesta que los trabajadores peruanos sufren de agotamiento laboral y se elevó a 12 puntos en el 2023. Es así, que el 78% experimentó estrés, 64% se encuentra desmotivado y el 43% experimentó un agotamiento fuera de lo normal. Asimismo, el 42% de trabajadores se encuentra presionado, 36% indica que las labores demandan más tiempo, el 37% se ha dado cuenta que ha disminuido su rendimiento y productividad y el 32% no puede desconectarse del trabajo (Quispe, L., 2023).

Asimismo, la satisfacción laboral, es el sentimiento del colaborador hacia la felicidad y bienestar que siente el trabajador respecto a su trabajo. Sin embargo, el estrés laboral presenta una relación inversa frente a la satisfacción laboral, ya que la disminuye. También puede ocasionar problemas de salud en los trabajadores, absentismo, menor rendimiento, conflictos, pérdida de talento. Estudios realizados por la plataforma Rankmi<sup>4</sup>, indica que los trabajadores en Perú, presentan mayor intención de cambiar de trabajo en comparación con trabajadores de otros países (Espinoza, A., 2024).

La tasa de renuncia en Perú son 46,5%; siendo el promedio más alto en Latinoamérica, ya que la media en Latinoamérica es de 38,93%. En términos de satisfacción Perú se encuentra en situación desfavorable respecto a otros países, siendo el índice de 76,86% y ocupa el último lugar entre México, Chile, Argentina, aunque muestra

---

<sup>3</sup> Página destinada a buscar empleos a nivel mundial

<sup>4</sup> Sistema de gestión de recursos humanos para todas las necesidades de tus colaboradores.

una mejora de 3,2%, sin embargo, el 23% de los trabajadores pretende renunciar a sus trabajos (Espinoza, A., 2024).

Investigaciones realizadas en Perú, como la de Colorado, M. (2022), evaluó la satisfacción laboral en los trabajadores de la Aldea Infantil “San Antonio”, donde evidenció que la satisfacción laboral fue moderada en 77%; buena 21% y deficiente en 2%. Asimismo, las condiciones físicas de trabajo fueron regulares en 41%, los beneficios fueron moderados en 67%, las relaciones interpersonales fueron deficientes en 33% y el 94% tuvo de acuerdo en el desempeño de tareas.

Núñez, S. (2022), analizó el estrés laboral y la satisfacción laboral en 179 trabajadores encontrando que tuvo nivel alto en 38,1%; regular en 35,7% y bajo en 26,2%. La satisfacción laboral, fue baja en 43,6%; regular 35,3% y alta 22,1%. También el 37,1% manifestó que las condiciones de trabajo son bajas, el 47,3% dijo que el reconocimiento de personal tuvo nivel bajo.

Analizando las experiencias encontradas, es importante realizar este estudio “Estrés y satisfacción laboral en el personal de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos” y poder evaluar el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?

### **2.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, ingreso mensual, tiempo en el trabajo), en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?
2. ¿Cuál es el nivel del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
3. ¿Cuál es el nivel de la dimensión clima organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
4. ¿Cuál es el nivel de la dimensión estructura organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
5. ¿Cuál es el nivel de la dimensión territorio organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
6. ¿Cuál es el nivel de la dimensión Tecnología del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
7. ¿Cuál es el nivel de la dimensión Influencia del líder del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?

8. ¿Cuál es el nivel de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
9. ¿Cuál es el nivel de la dimensión respaldo del grupo del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
11. ¿Cuál es el nivel de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
12. ¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
13. ¿Cuál es el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
14. ¿Cuál es el nivel de la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?
15. ¿De qué manera se relaciona las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo) del estrés laboral con la

satisfacción en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, ingreso mensual, tiempo en el trabajo), en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.
2. Analizar el nivel del estrés en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.
3. Evaluar el nivel de la dimensión clima organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025
4. Evaluar el nivel de la dimensión estructura organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.
5. Evaluar el nivel de la dimensión territorio organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.

6. Evaluar el nivel de la dimensión tecnología del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.
7. Evaluar el nivel de la dimensión Influencia del líder del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.
8. Evaluar el nivel de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.
9. Evaluar el nivel de la dimensión respaldo del grupo del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.
10. Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.
11. Evaluar el nivel de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025
12. Evaluar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025
13. Evaluar el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025

14. Evaluar el nivel de las dimensiones beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025
15. Establecer la relaciona de las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés laboral con la satisfacción en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.

## 2.4. Hipótesis

### Hipótesis general

- H<sub>1</sub>: El estrés **se relaciona** con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.
- H<sub>0</sub>: El estrés **no se relaciona** con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.

### Hipótesis específica 1.

- H<sub>1</sub>: Las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés **se relaciona** con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.
- H<sub>0</sub>: Las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés **no se**

**relaciona** con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.

## **2.5. Variable**

### **2.5.1. Identificación de la variable**

**Variable Independiente:** estrés laboral

**Variable dependiente:** satisfacción laboral

### **2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables**

**Variable Estrés laboral**

#### **Definición Conceptual**

Tipo de estrés que se vincula al medio laboral pudiendo ser crónico o puntual, aunque en la mayoría de los casos es crónico, se debe considerar que el estrés laboral puede ser positivo o negativo (García, M., 2021)

#### **Definición Operacional**

La variable estrés laboral se operacionalizará mediante las dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo, medidos con la escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich y Matteson.

## **Variable Satisfacción laboral**

### **Definición Conceptual**

Refiere cuando el colaborador se siente motivado, dichoso y contento en su trabajo. Esto sucede cuando el trabajador siente que tiene estabilidad laboral, progreso profesional y un cómodo equilibrio entre la vida y el trabajo. Esto manifiesta que el sujeto está cómodo en su trabajo, ya que este cumple con las expectativas de la persona (Cortes, N., 2022).

### **Definición Operacional**

La variable satisfacción laboral se operacionalizará mediante las dimensiones: Significación de la Tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y /o social, Beneficios económicos medidos con la escala satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables

| Variables                  | Dimensiones                         | Indicadores                                                                | Escala de medición | Medio de verificación |
|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Estrés laboral (X)         | Clima organizacional                | No comprenda las metas y misión de la empresa                              | Ordinal            | Cuestionario          |
|                            | Estructura organizacional           | rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados                    |                    |                       |
|                            | Territorio organizacional           | no tener un espacio privado en mi trabajo                                  |                    |                       |
|                            | Tecnología                          | no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad      |                    |                       |
|                            | Influencia del líder                | mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo             |                    |                       |
|                            | Falta de cohesión                   | mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado                            |                    |                       |
|                            | Respaldo del grupo                  | mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas                           |                    |                       |
| Satisfacción laboral (Y)   | Significación de la Tarea           | el trabajo que hago es justo para mi manera de ser                         | Ordinal            | Cuestionario          |
|                            | Condiciones de trabajo              | Me disgusta mi horario                                                     |                    |                       |
|                            | Reconocimiento personal y /o social | Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa                       |                    |                       |
|                            | Beneficios económicos               | Me siento mal con lo que gano.                                             |                    |                       |
| Factores sociodemográficos | Edad                                | Tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia.  | Razón              | Cuestionario          |
|                            | Sexo                                | Características biológicas y fisiológicas que determinan al hombre y mujer | nominal            |                       |
|                            | Estado civil                        | Situación de las personas físicas según relación de familia                | Nominal            |                       |
|                            | Nivel de instrucción                | Grado más elevado de estudios                                              | Ordinal            |                       |
|                            | Situación laboral                   | Condiciones de trabajo que presenta                                        | Nominal            |                       |
|                            | Ingreso mensual                     | Ingreso neto en un tiempo determinado                                      | Ordinal            |                       |
|                            | Tiempo en el trabajo                | Periodo en que la persona pasa en su trabajo.                              | Ordinal            |                       |

Fuente: Autoría propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

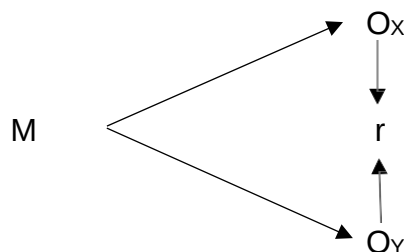
### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

La investigación fue cuantitativa porque utilizó datos numéricos, básica porque amplió los conocimientos que ya existen, descriptivo – correlacional ya que analizó las características de las variables y buscó una relación entre ellas, prospectivo porque el recojo de datos se inició después de aprobado el anteproyecto, analítico porque fue necesario el análisis estadístico para docimar las hipótesis (Hernández, R., et al., 2014).

#### Diseño de investigación

Diseño fue no experimental transeccional, porque el investigador no manipulará las variables y la información se recogió en un solo momento (Hernández, R., et al., 2014).



Donde:

M: Muestra

Ox: V1: Estrés laboral

Oy: V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre V1; V2.

### 3.2. Población y muestra

#### Población

Conjunto de sujetos, animales de la misma variedad que están en un momento y lugar determinado (Westreicher, G., 2020).

La población estuvo integrada por 75 trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.

| Categoría del personal | Población | Muestra   |
|------------------------|-----------|-----------|
| Administrativo         | 39        | 33        |
| Madres sustitutas      | 32        | 27        |
| Educadores             | 4         | 3         |
| <b>Total</b>           | <b>75</b> | <b>63</b> |

Fuente: Aldea Infantil Santa Mónica

#### Muestra

Es un sub conjunto de la población, por lo tanto, es más pequeño que la población (Velásquez, A., 2024).

La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores en la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.

Se usó el muestreo estratificado siendo el área de trabajo los estratos, asimismo, se usó el muestreo aleatorio simple, para conseguir la muestra:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1) + Z^2pq} = \frac{75 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(75 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 63$$

Los trabajadores se fueron distribuidos mediante la afijación proporcional del muestreo estratificado  $n_i = n W_i$ , donde  $W_i = N_i/N$ ,  $i = 1, 2, 3 \dots h$ , donde los estratos serán simbolizados en base a su proporción de su frecuencia de la población.

### **Criterios de inclusión**

Los trabajadores fueron incluidos mediante el siguiente criterio:

- Nacionalidad peruana
- Ambos sexos
- Edades entre 20 a 60 años
- Turno mañana y tarde
- Estudios primarios a más
- Trabajadores administrativos nombrados o contratados
- Trabajadores que tengan más de seis meses laborando
- Trabaja en la Aldea Santa Mónica
- Trabajadores que admitieron participar en el estudio

### **Criterios de exclusión**

Los trabajadores no fueron incluidos si:

- Otras edades
- No trabajen en la Aldea San Mónica
- No acudieron a trabajar el día del recojo de datos
- No accedieron participar en el estudio

### **3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizó la encuesta que tiene por intención conseguir información de personas sobre un tema en específico (Hernández, R., et al., 2014).

#### **Instrumentos**

El cuestionario es un instrumento que contiene preguntas que contienen un orden y sirve para recoger información de los individuos (Ortega, C., 2024).

El instrumento inició con un cuestionario sociodemográfico con la finalidad de identificar las particularidades del trabajador como: edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, ingreso mensual y tiempo en el trabajo.

#### **Variable estrés laboral**

Se usó la escala de estrés laboral OIT – OMS, cuyo autor Ivancevich, J, y Matteson, M. (1989), con adaptación peruana de Suárez, A. (2013), población aplicable a mayores de 18 años, teniendo un tiempo de duración de 15 a 20 minutos. El cuestionario presenta 25 ítems, que comprende siete dimensiones Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo., presenta respuestas tipo Likert 1= nunca, 2=rara vez, 3= ocasionalmente, 4= algunas veces, 5= frecuentemente, 6=

generalmente, 7= siempre. Los niveles del estrés laboral leve (25-81); moderado (82 – 131); alto (132 – 175).

La validez, fue mediante el análisis factorial exploratorio, siendo el KMO= 0,915; esfericidad de Bartlett= 2581,93; gl=276; p=0,000, con nivel adecuado y nos permitió realizar el análisis factorial confirmatorio, se realizó tres iteraciones y se observó dos factores que explican la varianza residual en 43,5%; con pesos mayores a 0,37; siendo la validez relevante de 65%. Por lo tanto, la validez, quedo aceptada.

La confiabilidad, del instrumento se basó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach= 0,9218, indicando una alta adecuación del instrumento, siendo este confiable.

### **Variable Satisfacción laboral**

Utilizó la escala satisfacción laboral de Palma, S. (2005), procedencia peruana, la prueba tiene un tiempo de duración de 15 minutos, la aplicación puede ser individual o colectiva, el cuestionario consta de 27 ítems, y consta de las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y /o social, Beneficios económicos, las respuestas son tipo Likert: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo, el nivel de satisfacción laboral: inadecuado (27 – 64); moderado (65 – 101); adecuado (102 – 135).

La validez se realizó mediante el análisis exploratorio teniendo como resultado del KMO= 0,784; y se procedió a analizar los componentes principales. se empleó el método de juicio de expertos y el coeficiente de Spearman Brown los resultados fueron significación de tareas 0,750; condiciones de trabajo 0,799;

reconocimiento personal y/o social 0,538; beneficios económicos 0,543. La confiabilidad se realizó mediante el método de la consistencia interna siendo el alfa de Cronbach= 0,84; siendo el instrumento confiable.

### **Procesamiento de recolección de datos**

Se inicializó el recojo de datos previo documento solicitando autorización al CPC. Ludie Peggy Mozombite Souza, director Regional de la Mujer Y Poblaciones Vulnerables, posteriormente se reunió a los trabajadores por área y se les explicó en que consiste la investigación y se les hizo entrega del consentimiento informado, y a los que desean participar en el estudio se les extendió los instrumentos pertinentes. Posteriormente se procesó y analizó e interpretó los resultados según supuestos de estudio. Asimismo, se realizó el informe según normas de la institución.

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

Los datos fueron analizados con el software SPSS v25, la información digitada se almacenó en una base de datos, donde se organizó la información en tablas de frecuencia que refiere a la estadística descriptiva. Asimismo, se realizó el análisis de normalidad de las variables, observando que las variables no se distribuyen de forma normal, esto permitió usar estadísticos no paramétricos como el chi cuadrado.

### **3.5. Aspectos éticos**

Se solicitó el consentimiento informado a los colaboradores de la aldea Santa Mónica, se les explicó los objetivos y alcance que se desea conseguir en la investigación, se comunicó que la

participación es voluntaria, confidencial y anónima. Colegio de Psicólogos del Perú (como lo citó Quispe, B., 2021)

El estudio se basa en las normas APA cuyas citas y tablas se ajustan al formato que indican las normas. Además, se toman en consideración la manifestación de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (2015), que manifiesta los componentes éticos para la investigación de los sujetos.

Finalmente, se consideró el Principio Belmont (1979), que contiene los principios éticos para realizar investigaciones que incluyen individuos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| <b>Características sociodemográficas</b> | <b>fi</b> | <b>%</b> |
|------------------------------------------|-----------|----------|
| <b>Sexo</b>                              |           |          |
| Masculino                                | 15        | 23,8     |
| Femenino                                 | 48        | 76,2     |
| <b>Edad (años)</b>                       |           |          |
| 23 – 35                                  | 24        | 38,1     |
| 36 – 43                                  | 21        | 33,3     |
| 44 – 52                                  | 10        | 15,9     |
| 53 - 60                                  | 8         | 12,7     |
| <b>Estado civil</b>                      |           |          |
| Casado                                   | 12        | 19       |
| Conviviente                              | 40        | 63,5     |
| Viudos                                   | 5         | 7,9      |
| Divorciado                               | 6         | 9,5      |
| <b>Nivel de instrucción</b>              |           |          |
| Secundaria                               | 16        | 25,4     |
| Técnica                                  | 21        | 33,3     |
| Superior                                 | 26        | 41,3     |
| <b>Tiempo en el trabajo</b>              |           |          |
| Menor a 10 años                          | 44        | 69,8     |
| Mayor a 11 años                          | 19        | 30,2     |
| <b>Situación laboral</b>                 |           |          |
| Nombrado                                 | 18        | 28,6     |
| Contratado                               | 45        | 71,4     |
| <b>Ingreso mensual (soles)</b>           |           |          |
| 1200 – 1967                              | 7         | 11,1     |
| 1968 – 2478                              | 23        | 36,5     |
| 2479 – 2989                              | 14        | 22,2     |
| 2990 - 3500                              | 19        | 30,2     |

Fuente: Aldea infantil Santa Mónica

Tabla 1. Se presenta las características sociodemográficas de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de entrevistados, la mayoría fue de sexo femenino en 76,2%; y masculino en 23,8%. La edad más relevante fue de 23 a 35 años con 38,1%; 36 a 43 años 33,3%; 44 a 52 años en 15,9% y 53 a 60 años en 12,7%. La mayoría de los trabajadores fueron convivientes en 63,5%; casados 19%; divorciados 9,5% y viudos 7,9%. El 41,3% tuvo instrucción superior, 33,3% técnica y 25,4% secundaria. El 69,8% de los trabajadores tiene menor de 10 años trabajando y el 30,2% mayor a 11 años. El 71,4% de los trabajadores son

contratados y el 28,6% son nombrados. El 36,5% poseen un ingreso mensual entre 1968 a 2478 soles; 30,2% entre 2990 a 3500 soles; 22,2% entre 2479 a 2989 soles y 11,1% entre 1200 a 1967 soles.

## Análisis univariado

### Variable estrés laboral

Tabla 2. Niveles de estrés laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Variable                  | Niveles |      |          |      |      |     |
|---------------------------|---------|------|----------|------|------|-----|
|                           | Leve    |      | Moderado |      | Alto |     |
|                           | fi      | %    | fi       | %    | fi   | %   |
| Estrés laboral            | 35      | 55,6 | 28       | 44,4 | 0    | 0   |
| <b>Dimensiones</b>        |         |      |          |      |      |     |
| Clima organizacional      | 41      | 65,1 | 22       | 34,9 | 0    | 0   |
| Estructura organizacional | 33      | 52,4 | 30       | 47,6 | 0    | 0   |
| Territorio organizacional | 38      | 60,3 | 25       | 39,7 | 0    | 0   |
| Tecnología                | 38      | 60,3 | 25       | 39,7 | 0    | 0   |
| Influencia del líder      | 26      | 41,3 | 36       | 57,1 | 1    | 1,6 |
| Falta de cohesión         | 36      | 57,1 | 27       | 42,9 | 0    | 0   |
| Respaldo de grupo         | 30      | 47,6 | 30       | 47,6 | 3    | 4,8 |

Fuente: Aldea infantil Santa Mónica

Tabla 2, se muestra los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, el 55,6% tuvo nivel leve y el 44,4% tuvo nivel moderado de estrés laboral. Dimensión clima organizacional, el 65,1% tuvo nivel leve y el 34,9% nivel moderado. Estructura organizacional, el 52,4% con nivel leve, 47,6% nivel moderado. Territorio organizacional, el 60,3% de ellos trabajadores tuvo nivel leve, 39,7% nivel moderado. Tecnología, el 60,3% tuvo nivel leve, 39,7% nivel moderado. Influencia de líder, el 57,1% tuvo nivel moderado, 41,3% nivel leve, 1,6% nivel alto. Falta de cohesión, el 57,1% tuvo nivel leve, 42,9% nivel moderado y el respaldo de grupo, 47,6% con nivel leve, 47,6% nivel moderado y 4,8% nivel alto.

El estrés laboral tuvo nivel leve en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

## Variable satisfacción laboral

Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Variable                           | Niveles |      |          |      |      |      |
|------------------------------------|---------|------|----------|------|------|------|
|                                    | Baja    |      | Moderado |      | Alta |      |
|                                    | fi      | %    | fi       | %    | fi   | %    |
| Satisfacción laboral               | 1       | 1,6  | 62       | 98,4 | 0    | 0    |
| <b>Dimensiones</b>                 |         |      |          |      |      |      |
| Significación de la tarea          | 5       | 7,9  | 53       | 84,1 | 5    | 7,9  |
| Condiciones de trabajo             | 8       | 12,7 | 55       | 87,3 | 0    | 0    |
| Reconocimiento personal y/o social | 16      | 25,4 | 47       | 74,6 | 0    | 0    |
| Beneficios económicos              | 7       | 11,1 | 0        | 0    | 56   | 88,9 |

Fuente: Aldea infantil Santa Mónica

Tabla 3, presenta los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, la satisfacción laboral, el 98,4% tuvo nivel moderado, el 1,6% nivel baja. Dimensión significación de la tarea, el 84,1% tuvo nivel moderado, 7,9% nivel alto, 7,9% nivel bajo. Condiciones de trabajo, el 87,3% nivel moderado, 12,7% leve. Reconocimiento personal y/o social, el 74,6% con nivel moderado, 25,4% bajo. Beneficios económicos, el 89,9% nivel alto y el 11,1% bajo.

La satisfacción laboral tuvo nivel moderado en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

## Análisis bivariado

Tabla 4. Estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Estrés laboral |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|----------------|----|----------------------|----------|--------|
|                |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve           | fi | 1                    | 34       | 35     |
|                | %  | 2,9%                 | 97,1%    | 100,0% |
| Moderado       | fi | 0                    | 28       | 28     |
|                | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total          | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=0,813$ ; gl=1;  $p=0,367$ )

Tabla 4. Presenta el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de entrevistados, 35 trabajadores con nivel leve de estrés laboral, la satisfacción laboral fue moderada en 97,1%; 2,9% baja. 28 trabajadores con nivel de estrés moderado, el 100% tuvo satisfacción laboral moderada.

El estrés laboral y la satisfacción laboral no se relacionan en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 5. Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Clima Organizacional |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|----------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                      |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve                 | fi | 1                    | 40       | 41     |
|                      | %  | 2,4%                 | 97,6%    | 100,0% |
| Moderado             | fi | 0                    | 22       | 22     |
|                      | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total                | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                      | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=0,545$ ; gl=1; p=0,460)

Tabla 5. Presenta la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, 41 trabajadores con nivel leve en clima organizacional, la satisfacción laboral fue moderada en 97,6%; baja en 2,4%. 22 trabajadores con nivel moderado, la satisfacción laboral fue moderado en 100%.

La dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 6. Estructura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Estructura organizacional |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|---------------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                           |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve                      | fi | 1                    | 32       | 33     |
|                           | %  | 3,0%                 | 97,0%    | 100,0% |
| Moderado                  | fi | 0                    | 30       | 30     |
|                           | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total                     | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                           | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=0,924$ ; gl=1;  $p=0,336$ )

Tabla 6. Presenta la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de participantes, 33 trabajadores con nivel leve en estructura organizacional, la satisfacción laboral fue moderada en 97%; 3% baja. 30 trabajadores con nivel moderado en estructura organizacional, la satisfacción laboral fue moderada en 100%.

La dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 7. Territorio organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Territorio organizacional |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|---------------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                           |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve                      | fi | 1                    | 37       | 38     |
|                           | %  | 2,6%                 | 97,4%    | 100,0% |
| Moderado                  | fi | 0                    | 25       | 25     |
|                           | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total                     | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                           | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=0,669$ ; gl=1;  $p=0,414$ )

Tabla 7, presenta la dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de entrevistados, 38 trabajadores con nivel leve en territorio organizacional, la satisfacción laboral fue moderada en 97,4%; 2,6% baja. 25 trabajadores con nivel leve en territorio organizacional, la satisfacción laboral fue moderada en 100%

La dimensión territorio organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 8. Tecnología y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Tecnología |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|------------|----|----------------------|----------|--------|
|            |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve       | fi | 1                    | 37       | 38     |
|            | %  | 2,6%                 | 97,4%    | 100,0% |
| Moderado   | fi | 0                    | 25       | 25     |
|            | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total      | fi | 1                    | 62       | 63     |
|            | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $\chi^2=0,669$ ; gl=1; p=0,414)

Tabla 8. Presenta la dimensión tecnología y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, 38 trabajadores con nivel medio en tecnología, la satisfacción laboral fue moderada en 97,4%; baja en 2,6%. 25 trabajadores con nivel moderado en tecnología, la satisfacción laboral fue moderada en 100%.

La dimensión tecnología y la satisfacción laboral no se relacionan en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 9. Influencia del líder y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Influencia del líder |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|----------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                      |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve                 |    | 1                    | 25       | 26     |
|                      | %  | 3,8%                 | 96,2%    | 100,0% |
|                      | fi | 0                    | 36       | 36     |
| Moderada             | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
|                      | fi | 0                    | 1        | 1      |
|                      | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Alto                 | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                      | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |
|                      |    |                      |          |        |
| Total                |    |                      |          |        |

( $X^2=1,446$ ;  $gl=2$ ;  $p=0,485$ )

Tabla 9, presenta la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de trabajadores, 36 colaboradores con nivel moderado en influencia del líder, la satisfacción laboral fue moderada en 100%. 26 trabajadores con nivel leve en influencia del líder, la satisfacción laboral fue moderada en 96,2%; 3,8% baja, y 1 trabajador con nivel alto en influencia del líder, la satisfacción laboral fue moderada en 100%.

No evidencia relación entre la influencia del líder y la satisfacción laboral en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 10. Falta de cohesión y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Falta de cohesión |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|-------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                   |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve              | fi | 1                    | 35       | 36     |
|                   | %  | 2,8%                 | 97,2%    | 100,0% |
| Moderado          | fi | 0                    | 27       | 27     |
|                   | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total             | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                   | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=0,762$ ; gl=1;  $p=0,383$ )

Tabla 10, presenta la dimensión falta de cohesión y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, 36 trabajadores con nivel leve en falta de cohesión, la satisfacción laboral fue moderada en 97,2%; le en 2,8%. 27 trabajadores con nivel moderado en falta de cohesión, la satisfacción laboral, fue moderada en su totalidad.

No evidencia relación entre la falta de cohesión y la satisfacción laboral en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

Tabla 11. Respaldo del grupo y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica.

| Respaldo del grupo |    | Satisfacción laboral |          | Total  |
|--------------------|----|----------------------|----------|--------|
|                    |    | Baja                 | Moderada |        |
| Leve               | fi | 1                    | 29       | 30     |
|                    | %  | 3,3%                 | 96,7%    | 100,0% |
| Moderado           | fi | 0                    | 30       | 30     |
|                    | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Alto               | fi | 0                    | 3        | 3      |
|                    | %  | 0,0%                 | 100,0%   | 100,0% |
| Total              | fi | 1                    | 62       | 63     |
|                    | %  | 1,6%                 | 98,4%    | 100,0% |

( $X^2=1,118$ ; gl=2;  $p=0,572$ )

Tabla 11, presenta la dimensión respaldo del grupo y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, del total de colaboradores, 30 trabajadores con nivel leve en respaldo de grupo, la satisfacción laboral fue moderada en 96,7%, 3,3% leve. 30 trabajadores con nivel moderado en respaldo de grupo, la satisfacción laboral fue moderada en su totalidad. 3 trabajadores con nivel alto en respaldo del grupo, la satisfacción laboral fue moderada en 100%.

No evidencia relación entre el respaldo del grupo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la aldea infantil Santa Mónica ( $p>0,05$ ).

## Contraste de hipótesis

### Determinación de normalidad

Mediante el estadístico de normalidad Kolmogorov – Smirnov, determinó que la variable estrés laboral ( $KS=0,153$ ;  $gl=63$ ;  $p=0,01$ ) y la variable satisfacción laboral ( $KS= 0,115$ ;  $gl=63$ ;  $p=0,038$ ), al tener  $p<0,05$ , se aceptó que las variables no se distribuyen de forma normal, por lo que se usó el estadístico Chi Cuadrado para contrastar las hipótesis.

Figura 1. Distribución normal del estrés y satisfacción laboral

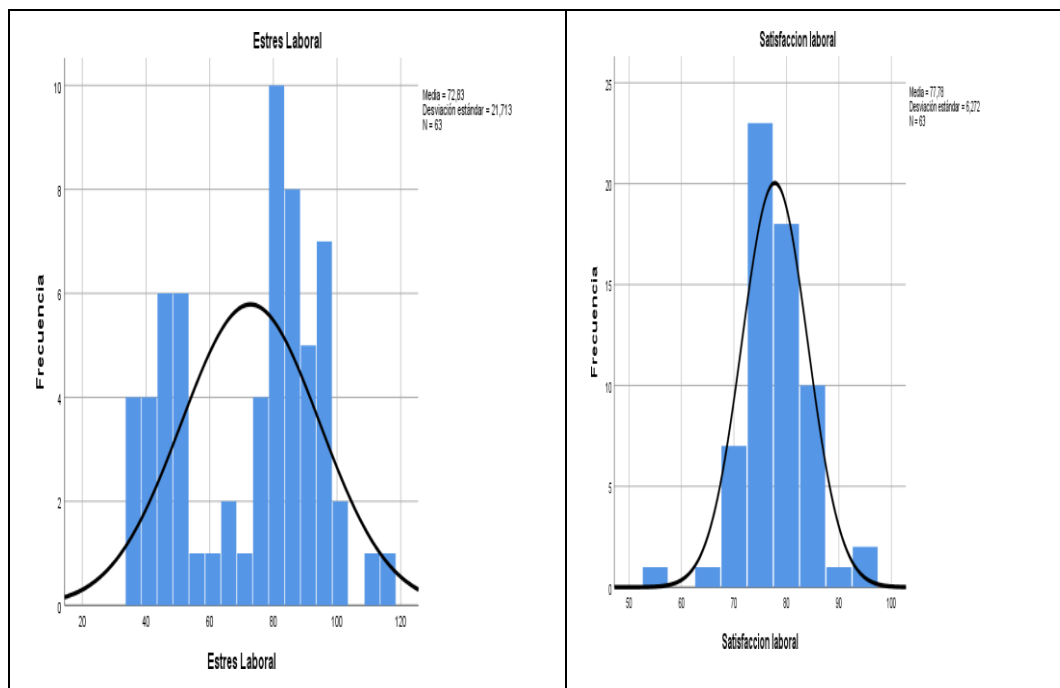


Figura 1, se observó, que las variables no se distribuyen de forma normal, siendo el valor de  $p<0,05$ ; se utilizará el estadístico no paramétricos Chi cuadrado.

## Prueba de hipótesis

Tabla 12. Resultados inferenciales

| Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           | $X^2_c$ | gl | p     | Condición   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|----|-------|-------------|
| <b>General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |         |    |       |             |
| <b>H<sub>1</sub>:</b> El estrés se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.                                                                                                                                                                          |                           | 0,813   | 1  | 0,367 | No relación |
| <b>Específica 1.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |         |    |       |             |
| <b>H<sub>1</sub>:</b> Las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025. | Clima organizacional      | 0,545   | 1  | 0,460 | No relación |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Estructura organizacional | 0,924   | 1  | 0,336 |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Territorio organizacional | 0,669   | 1  | 0,414 |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tecnología,               | 0,669   | 1  | 0,414 |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Influencia del líder      | 1,446   | 2  | 0,485 |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Falta de cohesión         | 0,762   | 1  | 0,383 |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Respaldo del grupo        | 1,118   | 2  | 0,572 |             |

Tabla 12, presenta los resultados inferenciales del estrés y satisfacción laboral.

**Hipótesis general**, no evidencia relación entre el estrés y satisfacción laboral ( $X^2= 0,813$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,367$ ), indica que ambas variables son independientes y que el nivel de estrés laboral no es relevante sobre la satisfacción laboral.

**Hipótesis específica 1**, no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,545$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,460$ ), indica que las variaciones en el clima organizacional no se asocian de forma significativa con los niveles de la satisfacción laboral. No evidencia relación

entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,924$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,336$ ), indica que las variables son independientes en su configuración de estructura de la empresa y no hay influencia sobre la satisfacción laboral.

No evidencia relación entre el territorio organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,669$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,414$ ), el ámbito dentro de la organización no es relevante en los niveles de la satisfacción laboral. No existe relación entre la tecnología y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,669$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,414$ ), indica que las variables son independientes, es decir, que la implementación o el progreso tecnológico en la organización no repercute en la satisfacción laboral.

No existe relación entre la influencia del líder y la satisfacción laboral ( $X^2= 1,446$ ;  $gl= 2$ ;  $p=0,485$ ), indica que a pesar de las variables son independientes, la influencia del liderazgo no incide en la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización. No existe relación entre la falta de cohesión y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,762$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,383$ ), indica que el nivel de unión entre los trabajadores no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores. No existe relación entre el respaldo de grupo y la satisfacción laboral ( $X^2= 1,118$ ;  $gl= 2$ ;  $p=0,572$ ), india que el nivel de colaboración entre los trabajadores no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El estrés laboral es una respuesta emocional y física perjudicial ante los requerimientos laborales que superan las capacidades del colaborador.

Los resultados del estrés laboral muestran que el 55,6% tuvo nivel leve y el 44,4% tuvo nivel moderado de estrés laboral. Dimensión clima organizacional, el 65,1% tuvo nivel leve y el 34,9% nivel moderado. Estructura organizacional, el 52,4% con nivel leve, 47,6% nivel moderado. Territorio organizacional, el 60,3% d ellos trabajadores tuvo nivel leve, 39,7% nivel moderado. Tecnología, el 60,3% tuvo nivel leve, 39,7% niel moderado. Influencia de líder, el 57,1% tuvo nivel moderado, 41,3% nivel leve, 1,6% nivel alto. Falta de cohesión, el 57,1% tuvo nivel leve, 42,9% nivel moderado y el respaldo de grupo, 47,6% con nivel leve, 47,6% nivel moderado y 4,8% nivel alto. Se complementa con lo dicho por **Steinlin et al., (2016)**, en su estudio “Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de bienestar infantil en centros de acogida”, observó que El 18% presentó riesgo de estrés, asimismo, los factores apoyo de los superiores, participación y transparencia, comunicación y apoyo dentro del equipo, y gratificación laboral se correlacionaron con los síntomas del estrés. Se complementa con **Kayoko (2006)**, elaboró una investigación “Estudio sobre el entorno laboral y el estrés de los trabajadores en los centros residenciales de acogida de menores”, evidencia que El 78% experimentó estrés por las relaciones con los niños, el 67,8% por las condiciones laborales y el 53,9% por relaciones con otros trabajadores.

Los resultados de la satisfacción laboral muestran que la satisfacción laboral, en 98,4% tuvo nivel moderado, el 1,6% nivel baja. Dimensión significación de la tarea, el 84,1% tuvo nivel moderado, 7,9% nivel alto, 7,9% nivel bajo. Condiciones de trabajo,

el 87,3% nivel moderado, 12,7% leve. Reconocimiento personal y/o social, el 74,6% con nivel moderado, 25,4% bajo. Beneficios económicos, el 89,9% nivel alto y el 11,1% bajo. Se complementa con lo dicho por **Quispe, B. (2021)**, presentó un estudio “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga”, observó que no existencia de diferencias significativas con el sexo y la satisfacción laboral, asimismo, no se halló diferencias con la edad, estado civil.

Al relacionar el estrés y la satisfacción laboral, no se encontró relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,813$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,367$ ). Coincide con lo encontrado por **Quispe, B. (2021)**, presentó un estudio “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga”, evidencia que la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout ( $p>0,05$ ). Se complementa con lo dicho por **Steinlin et al., (2016)**, en su investigación “Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de bienestar infantil en centros de acogida”, evidenciaron que el riesgo de estrés fue 5,4 veces mayor en empleados con menor satisfacción laboral.

Al relacionar las dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral. No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,545$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,460$ ). No evidencia relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,924$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,336$ ). No evidencia relación entre el territorio organizacional y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,669$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,414$ ). No existe relación entre la tecnología y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,669$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,414$ ). No existe relación entre la influencia del líder y la satisfacción laboral ( $X^2= 1,446$ ;  $gl= 2$ ;  $p=0,485$ ). No existe relación entre la falta de cohesión y la satisfacción laboral ( $X^2= 0,762$ ;  $gl= 1$ ;  $p=0,383$ ). No existe relación entre el respaldo de grupo

y la satisfacción laboral ( $X^2= 1,118$ ;  $gl= 2$ ;  $p=0,572$ ). se complementa con **Kayoko (2006)**, en su investigación “Estudio sobre el entorno laboral y el estrés de los trabajadores en los centros residenciales de acogida de menores”, evidencia que El trabajo en equipo y el aumento de personal fueron los recursos más importantes para el manejo de estrés.

## 5.2. Conclusiones

1. Los trabajadores de la Aldea Infantil Santa Mónica, presentaron nivel leve de estrés laboral en 55,6 %, en tanto que el 44,4 % presenta un nivel moderado, se observa que la mayor parte del personal percibe un nivel de estrés bajo, aunque una proporción significativa enfrenta niveles moderados que podrían repercutir en su satisfacción y rendimiento dentro del ámbito laboral.
2. La satisfacción laboral en los trabajadores de la Aldea Infantil Santa Mónica presentó un nivel moderado en satisfacción laboral en 98,4%; en tanto que un reducido porcentaje 1,6 % presenta un nivel bajo, indica que, si bien los trabajadores no se encuentran insatisfechos, aún existen aspectos del contexto laboral susceptibles de mejora para alcanzar mayores niveles de bienestar ocupacional.
3. No evidencia relación entre el estrés y satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que ambas variables son independientes y que el nivel de estrés laboral no es relevante sobre la satisfacción laboral, ya que la mayoría de trabajadores mostraron nivel de estrés leve y el 97,1% tuvo nivel moderado de satisfacción laboral.
4. No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que las variaciones en el clima organizacional no se asocian de forma significativa con los niveles de la satisfacción laboral, y la mayoría de trabajadores tienen nivel leve de estrés laboral y la satisfacción laboral fue moderada en 97,6%.
5. No evidencia relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que las variables son

independientes en su configuración de estructura de la empresa y no hay influencia sobre la satisfacción laboral y la mayoría de trabajadores tienen nivel leve de estrés y el 97% tuvo nivel moderado de satisfacción laboral.

6. No evidencia relación entre el territorio organizacional y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), el ámbito dentro de la organización no es relevante en los niveles de la satisfacción laboral y los trabajadores en su mayoría con nivel leve de estrés, y el 97,4% tuvo nivel moderado de satisfacción laboral.
7. No existe relación entre la tecnología y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que las variables son independientes, es decir, que la implementación o el progreso tecnológico en la organización no repercute en la satisfacción laboral y los trabajadores con nivel leve de estrés, el 97,4% tuvieron nivel moderado de satisfacción laboral.
8. No existe relación entre la influencia del líder y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que a pesar de las variables son independientes, la influencia del liderazgo no incide en la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización, los colaboradores que presentaron nivel moderado de estrés todos tuvieron nivel moderado de satisfacción laboral.
9. No existe relación entre la falta de cohesión y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que el nivel de unión entre los trabajadores no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, la mayoría de trabajadores tuvieron nivel leve de estrés y el 97,2% mostró nivel moderado de satisfacción laboral.
10. No existe relación entre el respaldo de grupo y la satisfacción laboral ( $p>0,05$ ), indica que el nivel de colaboración entre los trabajadores no influye en la satisfacción laboral de los

trabajadores y en su mayoría presentaron nivel leve a moderado en estrés y el 96,7% mostraron nivel moderado en satisfacción laboral.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Promover el bienestar laboral, mediante la implementación de talleres que tengan la finalidad de afrontar los niveles de estrés en el personal.
2. Mejorar las políticas con el objetivo de fortalecer la satisfacción laboral, mediante reconocimientos, incentivos, y progreso profesional, para incrementar la motivación y el bienestar.
3. Evaluar los factores organizacionales como clima, estructura, tecnología y liderazgo, con el fin de mejorar posibles áreas.
4. Fomentar la comunicación y un liderazgo que fortalezca la cohesión y el compromiso individual.
5. Promover el trabajo colaborativo y espacios donde se utilice la tecnología en apoyo para la optimización del trabajo minimizar la carga laboral.

## Referencias bibliográficas

- Acosta, M., y Vinueza, A. (2013). *El estrés laboral en las maestras parvularias que pertenecen a la asociación de centros infantiles y cómo afecta éste en su desempeño profesional propuesta alternativa de guía terapéutica para identificar, contrarrestar y prevenir el estrés laboral*. Universidad Técnica DeL Norte. <https://doi.org/https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2802/1/05%20FECYT%201889%20TESIS%20.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (noviembre de 2015). *Manual de Etica*. [https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Ethics\\_manual\\_3rd\\_Nov2015\\_es.pdf](https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Ethics_manual_3rd_Nov2015_es.pdf)
- Balbuena, F. (29 de junio de 2020). *Teoría de McClelland*. <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland>
- Bizneo. (21 de mayo de 2023). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. [https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#Satisfaccion\\_laboral\\_que\\_es](https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#Satisfaccion_laboral_que_es)
- Colorado, M. (2022). *Relacion entre clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de la aldea infantil –San Antonio. (Tesis pregrado)*. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://doi.org/https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5834/Tesis%20Elizabeth%20Colorado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortes, N. (27 de diciembre de 2022). *Todo sobre la satisfacción laboral*. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral>
- Del Valle, J. F., y Bravo, A. (2013). *La atención residencial a la infancia y adolescencia en el siglo XXI: Retos y propuestas*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- El Clarin (3 de julio de 2023). *Sindicato de Aldeas Infantiles SOS Chile anuncia movilizaciones por precariedad laboral y violentas agresiones*. [https://www.elclarin.cl/2023/07/03/sindicato-de-aldeas-infantiles-sos-chile-anuncia-movilizaciones-por-precariadad-laboral-y-violentas-agresiones/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.elclarin.cl/2023/07/03/sindicato-de-aldeas-infantiles-sos-chile-anuncia-movilizaciones-por-precariadad-laboral-y-violentas-agresiones/?utm_source=chatgpt.com)
- Espinoza, A. (27 de junio de 2024). *Peruanos son los menos satisfechos con sus empleos en Latinoamérica y tienen una alta intención de renunciar*. <https://www.infobae.com/peru/2024/06/27/peruanos-son-los-menos-satisfechos-con-sus-empleos-en-latinoamerica-y-tienen-una-alta-intencion-de-renunciar/>
- Gallardo, I. (7 de octubre de 2024). *Estrés*. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- García, M. (09 de diciembre de 2021). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. <https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gómez, D. (20 de enero de 2023). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- González, M., Rivas, E., & Duarte, C. (2018). Factores psicosociales y estrés laboral en cuidadores de hogares infantiles. *Revista Colombiana de Psicología*, 27(1), 77–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rcp.v27n1.62692>
- Hammond, R. (9 de noviembre de 2022). *¿Cómo afecta el estrés al cuerpo?* <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/como-afecta-el-estres-al-cuerpo>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. C.P. 01376, México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hobfoll, S. (2002). La influencia de la cultura, la comunidad y el yo anidado en el proceso de estrés: Avanzando Teoría de la conservación de los recursos. *Psicología Aplicada: Una revisión internacional*, 50(3), 337–421. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>

- Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores de México. (22 de julio de 2020). *El estrés y tu salud*. <https://www.gob.mx/issste/articulos/el-estres-y-tu-salud?idiom=es>
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México, Trillas.
- Juárez, B. (28 de julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Kristof, A., Zimmerman, R., y Johnson, E. (2005). Consecuencias del encaje de las personas en el trabajo: A metaanálisis de persona-trabajo, persona-organización, Ajuste persona-grupo y persona-supervisor. *Psicología personal*, 58(2), 281-342. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Kayoko, I. (2006). A Study of the Workers' Working Environment and Stress in the Residential Care Institutions for Children. *Japanese Society for the Study of Social Welfare*, 4, 103-113. [https://doi.org/https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjswe/4/0/4\\_KJ00007910276/\\_article/-char/ja](https://doi.org/https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjswe/4/0/4_KJ00007910276/_article/-char/ja)
- Lazarus, R. (1991). *Emoción y adaptación*. Prensa universitaria Oxford.
- Lazarus, R. (2020). *Estrés psicológico en el lugar de trabajo*. En R. Crandall & P. Perrewé, *Estrés ocupacional* (págs.3-14).
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Luchman, J., y González, M. (2013). Demandas, control y apoyo: una revisión metaanalítica de características del trabajo interrelaciones. *Diario de Psicología de la Salud Laboral*, 18(1), 37–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/la0030541>
- Martín, D. (7 de diciembre de 2017). *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas*. <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Maslow, A. (1995). *Motivación y personalidad*. Harper Nueva York.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Manual del Maslach Burnout*. Prensa psicológica.
- Merecz, D., y Andysz, A. (2012). Relación entre persona-Ajuste organizacional y salud objetiva y subjetiva. estado (adaptación y salud persona-organización). *Revista de Medicina Ocupacional y Ambiental*, 25(2), 166-177. <https://doi.org/https://doi.org/10.2478/S13382012-0020-z>
- Morales, R., & Rodríguez, A. (2023). La satisfacción laboral de los y las profesionales de acogimiento residencial infantil y juvenil: Una mirada europea. *Revista Española de Investigación Social*, 41(2), 91–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/res.538421>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Núñez, S. (2022). *“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGRO EXPORTACIONES PERÚ FOODS S.A.C Trujillo, (tesis pregrado)*. Universidad Privada del Norte. <https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33584/Núñez%20Sofia%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliveras, M. (21 de junio de 2024). *Estrés laboral*. <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres-laboral>
- OMS. (21 de febrero de 2023). *Estrés*. [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwsoe5BhDiARI sAOXV oUt0hXEBL\\_8RDpaM2QffaQRxyuVaPAiHJXt-iBicQqsQINyejy7VwaA aAuUEA Lw\\_wcB](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwsoe5BhDiARI sAOXV oUt0hXEBL_8RDpaM2QffaQRxyuVaPAiHJXt-iBicQqsQINyejy7VwaA aAuUEA Lw_wcB)
- Ortega, C. (2024). *¿Qué es un cuestionario?* [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que\\_es\\_un\\_cuestionario](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que_es_un_cuestionario)
- Ortega, C. (2024). *Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla*. [https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/#que\\_es\\_la\\_satisfaccion\\_en\\_el\\_trabajo](https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/#que_es_la_satisfaccion_en_el_trabajo)
- Páez, L. (17 de marzo de 2023). *4 tipos de estrés laboral que afectan tu productividad y cómo combatirlos*. <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion-tipos-estres-laboral/>

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pallarés, M. (2012). *Trabajo en equipo y liderazgo*. Editorial UOC.
- Principio Belmont. (18 de abril de 1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10.\\_INTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf)
- Quispe, B. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga (Tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo. <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64480>
- Quispe, L. (10 de noviembre de 2023). *El burnout sigue en ascenso en Perú: el 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta*. <https://forbes.pe/capitalhumano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10.ª ed.). Pearson Educación.
- Russ, E. (01 de junio de 2021). *Personal administrativo*. <https://economipedia.com/definiciones/personal-administrativo.html>
- Seguridad Salud y Medio Ambiente. (13 de abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- SESST. (13 de octubre de 2022). *Una nueva encuesta de la UE revela que el estrés en el lugar de trabajo está aumentando en Europa desde la COVID-19*. <https://www.sesst.org/una-nueva-encuesta-de-la-ue-revela-que-el-estres-en-el-lugar-de-trabajo-esta-aumentando-en-europa-desde-la-covid-19/>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag.*, 2(1), 33 -50. <https://doi.org/https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
- Steinlin, C., Döhlitzsch, C., Fischer, S., Schmeck, K., Fegert, J. M., & Schmid, M. (2016). Der Zusammenhang zwischen Burnout-Symptomatik und Arbeitszufriedenheit bei pädagogischen Mitarbeitenden in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 65(3), 162–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.13109/prkk.2016.65.3.162>
- Vander, M., y Maes, S. (1999). El control de la demanda de empleo Modelo (-apoyo) y bienestar psicológico: una revisión de 20 años de investigación empírica. *Trabajo y estrés*, 13(2), 87-114.
- Velásquez, A. (2024). *¿Cuál es la diferencia entre población y muestra?* <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>
- Westreicher, G. (1 de junio de 2020). *Población*. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Xairó, A. (18 de julio de 2023). *¿Cómo la satisfacción laboral es la clave para alcanzar el éxito profesional?* <https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/>
- Yanatma, S. (21 de noviembre de 2024). *La mitad de los trabajadores europeos están estresados y un tercio piensa en cambiar de empleo*. <https://es.euronews.com/business/2024/11/21/la-mitad-de-los-trabajadores-europeos-estan-estresados-y-un-tercio-piensa-en-cambiar-de-em>
- Zicavo, E. (2013). Dilemas de la maternidad en la actualidad: antiguos y nuevos mandatos en mujeres profesionales de la ciudad de Buenos Aires. *La Ventana*, 4(38), 50-87. [https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-94362013000200004](https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362013000200004)

# **A N E X O S**

## Anexo I: Matriz de Consistencia

### “Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025”

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Variable e Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Técnicas e Instrumentos                                                                                                                           | Fuentes de Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Problema general</u><br/>¿Cómo se relaciona el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, ingreso mensual, tiempo en el trabajo), en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel del estrés en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de la dimensión clima organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> | <p><u>Objetivo general</u><br/>Determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, ingreso mensual, tiempo en el trabajo), en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.</p> <p>2. Analizar el nivel del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.</p> <p>3. Evaluar el nivel de la dimensión clima organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> | <p><u>Hipótesis general</u><br/>El estrés se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u><br/>Las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo), del estrés se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2024.</p> | <p>Estrés laboral (X)</p> <p>Clima organizacional<br/>Estructura organizacional<br/>Territorio organizacional<br/>Tecnología<br/>Influencia del líder<br/>Falta de cohesión<br/>Respaldo del grupo</p> <p>Satisfacción laboral (Y)</p> <p>Significación de la Tarea<br/>Condiciones de trabajo<br/>Reconocimiento personal y/o social<br/>Beneficios económicos</p> | <p><u>Tipo</u><br/>Cuantitativa, básica, descriptiva - correlacional, prospectivo, analítico.</p> <p><u>Diseño</u><br/>no experimental transversal</p> <p><u>Población</u><br/>La población estará integrada por 75 trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos, 2025.</p> <p><u>Muestra</u><br/>La muestra estará conformada por 63 trabajadores</p> <p><u>Criterios de inclusión</u><br/>Nacionalidad peruana<br/>Ambos sexos<br/>Edades entre 20 a 60 años<br/>Turno mañana y tarde<br/>Estudios primarios a más<br/>Trabaja en la Aldea Santa Mónica</p> | <p><u>Técnica</u><br/>Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u><br/>Escala de estrés laboral OIT – OMS<br/>Escala satisfacción laboral de Palma, S.</p> | <p>Asociación Médica Mundial. (noviembre de 2015). Manual de Ética. <a href="https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Ethics_manual_3rd_Nov2015_es.pdf">https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Ethics_manual_3rd_Nov2015_es.pdf</a></p> <p>Balbuena, F. (29 de junio de 2020). Teoría de Mc Clelland. <a href="https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland">https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland</a></p> <p>Bizneo. (21 de mayo de 2023). 5 factores que influyen en la satisfacción laboral. <a href="https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#Satisfaccion_laboral_que_es">https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#Satisfaccion_laboral_que_es</a></p> <p>Borda, J., y Chacchi, M. (2022). Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. (tesis de pregrado). Universidad Roosevelt. <a href="https://doi.org/https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/843">https://doi.org/https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/843</a></p> |

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hipótesis | Variable e Indicadores | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Técnicas e Instrumentos | Fuentes de Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. ¿Cuál es el nivel de la dimensión estructura organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de la dimensión territorio organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de la dimensión tecnología del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de la dimensión Influencia del líder del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>8. ¿Cuál es el nivel de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa</p> | <p>4. Evaluar el nivel de la dimensión estructura organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.</p> <p>5. Evaluar el nivel de la dimensión territorio organizacional del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> <p>6. Evaluar el nivel de la dimensión tecnología del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.</p> <p>7. Evaluar el nivel de la dimensión Influencia del líder del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.</p> <p>8. Evaluar el nivel de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.</p> |           |                        | <p>Trabajadores que admitieron participar en el estudio</p> <p><u>Criterios de exclusión</u></p> <p>Otras edades<br/>No trabajen en la Aldea San Mónica<br/>No concurren por enfermedad<br/>No acudieron a trabajar el día del recojo de datos<br/>No accedieron participar en el estudio</p> |                         | <p>Cabay, K., Noroña, D., y Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal. Revista médica electrónica, 44(1), 69-83.<br/><a href="https://doi.org/http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/5377">https://doi.org/http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/5377</a><br/>Cortes, N. (27 de diciembre de 2022). Todo sobre la satisfacción laboral. <a href="https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral">https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral</a></p> |

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <p>Mónica Iquitos 2025?</p> <p>9. ¿Cuál es el nivel de la dimensión respaldo del grupo del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025?</p> <p>11. ¿Cuál es el nivel de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>12. ¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>13. ¿Cuál es el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en trabajadores de la</p> | <p>9. Evaluar el nivel de la dimensión respaldo del grupo del estrés laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025.</p> <p>10. Evaluar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025.</p> <p>11. Evaluar el nivel de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> <p>12. Evaluar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> <p>13. Evaluar el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de</p> |  |  |  |  |  |

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <p>aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>14. ¿Cuál es el nivel de la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> <p>15 ¿De qué manera se relaciona las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025?</p> | <p>la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> <p>14. Evaluar el nivel de las dimensiones beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> <p>15. Establecer la relaciona de las dimensiones (Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo), del estrés con la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica Iquitos 2025</p> |  |  |  |  |  |

## Anexo II: Carta de presentación



CARGO

FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
SALUD

San Juan Bautista, 17 de octubre del 2025.

OFICIO N° 2343-2025-UCP-FCS

SEÑORA:  
LIC. EDUC. MAYRA ROMINA VELA PEREZ  
DIRECTORA DE LA ALDEA INFANTIL SANTA MONICA.  
Presente.-



**ASUNTO:** SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y asimismo solicitarle autorización para que ingresen a las instalaciones de la Aldea Santa Mónica, a las Srtas.: **LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA y AMY HELLEN PALACIOS SÁNCHEZ**, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, quienes se encuentran en la etapa de la aplicación de los instrumentos de su investigación de tesis, titulado **ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ALDEA INFANTIL, IQUITOS 2025**, motivo por el cual solicito dicho permiso, con el fin de conseguir los datos requeridos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Universidad Científica del Perú  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Mg. Herminia Rosa De los Rios Sosa  
DECANO (U)

### **Anexo III: Consentimiento informado**

Iquitos febrero 2025

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es promover en los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por los Bachilleres en Psicología. LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA, DNI 71100310 y AMY HELLEN PALACIOS SANCHEZ, DNI 75972744, de la Universidad Científica Del Perú. El objetivo de esta investigación es determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2024.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del instrumento de evaluación, Escala del estrés laboral OIT-OMS y la escala de satisfacción laboral de 15 a 20 minutos.

La participación de este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se utilizara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas a los instrumentos serán codificadas por lo tanto serán anónimas.

Si existirán dudas sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Si alguna de las preguntas del instrumento le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bachilleres LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA, DNI 71100310 y AMY HELLEN PALACIOS SANCHEZ, DNI 75972744. He sido informado (a) que la meta de este estudio es determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores.

---

Firma

DNI:

#### **Anexo IV: Compromiso de Honor**

Iquitos febrero 2025.

A través del presente escrito los suscritos Bach. Psic. LUCERO MILAGROS PECHO SAAVEDRA, DNI 71100310 y Bach. Psic. AMY HELLEN PALACIOS SANCHEZ, DNI 75972744, egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, se comprometen a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas en aldea infantil Santa Mónica:

- ✓ Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal.
- ✓ Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas a los trabajadores.
- ✓ Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.
- ✓ No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Institución en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.
- ✓ No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirnos con el respeto y consideración debida, a cualquier trabajador de la Aldea Infantil Santa Mónica.

Atentamente

---

Br. Lucero Pecho Saavedra  
DNI: 71100310

---

Br. Amy Hellen Palacios Sánchez  
DNI 75972744

## **Anexo V: Declaración de autenticidad**

Iquitos, setiembre 2025

Por el presente documento, los bachilleres en Psicología, Lucero Milagros Pecho Saavedra, DNI 71100310 y Amy Hellen Palacios Sánchez, DNI 75972744, en calidad de autoras de la tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de la aldea infantil Santa Mónica, Iquitos 2025”, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología que otorga la Universidad Científica del Perú, DECLARO EN HONOR A LA VERDAD:

1. Que, el presente trabajo de tesis es de nuestra exclusiva autoría y en el mismo no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante otra Universidad.
2. Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que he asumido como propia las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o del internet.
3. Asimismo, afirmamos que he leído el documento de tesis en su totalidad y somos consciente de todo su contenido.
4. Asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Facultad y de la Universidad Científica del Perú, así como las acciones legales correspondientes.

---

Br. Lucero Pecho Saavedra  
DNI: 71100310

---

Br. Amy Hellen Palacios Sánchez  
DNI 75972744

## **Anexo VI: Instrumentos de recolección de datos**

### **Cuestionario sociodemográfico**

1. Edad: \_\_\_\_\_
  
2. Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐
  
3. Estado civil  
Casados ☐ Convivientes ☐ Viudos ☐ Divorciados ☐
  
4. Nivel de instrucción  
Primaria ☐ Secundaria ☐ Técnica ☐ Superior ☐
  
5. Situación laboral  
Nombrado ☐ Contratado ☐
  
6. Ingreso mensual: \_\_\_\_\_
  
7. Tiempo en el trabajo  
Menor a 10 años ☐ Mayor a 10 años ☐

### Ficha técnica Escala estrés laboral OIT - OMS

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre             | Escala de Estrés laboral OIT - OMS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Autores            | Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Adaptación peruana | Ángela Suárez Tunanñaña (2013)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aplicación         | Población laboral mayor de 18 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Duración           | Tiempo de 10 a 15 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descripción        | El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Validez            | La prueba KMO (0.915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de libertad y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante |
| Confiabilidad      | La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Instrumento estrés laboral

Estimado trabajador

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Recuerda No hay respuesta mala o buena sólo necesitamos conocer tu percepción.

Lee cada pregunta y responde, según corresponde.

A continuación, lee las afirmaciones y marca con un aspa (x) si estás de acuerdo o en desacuerdo, según la siguiente leyenda:

| 1                                          | 2                                               | 3                                                   | 4                                                  | 5                                                   | 6                                                 | 7                                            |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <i><b>Nunca</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Rara veces</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Ocasionalmente</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Algunas veces</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Frecuentemente</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Generalmente</b></i><br>es fuente de estrés | <i><b>Siempre</b></i><br>es fuente de estrés |

| N° | Ítems                                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Dimensión 1: Clima organizacional</b>                                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés                                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa                                                      |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés                                                     |   |   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 2: Estructura organizacional</b>                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa                                                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés                                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                              |   |   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 3: Territorio organizacional</b>                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa                                                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa                                                    |   |   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 4: Tecnología</b>                                                                                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa                                      |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa                                      |   |   |   |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés                                         |  |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión 5: Influencia del líder</b>                                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa                                                              |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | El que mi supervisor no me respete me estresa                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés                                            |  |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión 6: Falta de cohesión</b>                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés                                           |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa                                                                |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés                                                                |  |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión 7: Respaldo del grupo</b>                                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés                                                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés                                        |  |  |  |  |  |  |  |

### Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral

| Dimensiones               | Leve    | Moderado | Alto      |
|---------------------------|---------|----------|-----------|
| Clima organizacional      | 4 – 12  | 13 – 20  | 21 – 28   |
| Estructura organizacional | 4 – 12  | 13 - 20  | 21 – 28   |
| Territorio organizacional | 3 – 9   | 10 – 15  | 16 – 21   |
| Tecnología                | 3 – 9   | 10 – 15  | 16 – 21   |
| Influencia del líder      | 4 – 12  | 13 - 20  | 21 – 28   |
| Falta de cohesión         | 4 – 12  | 13 – 20  | 21 – 28   |
| Respaldo del grupo        | 3 – 9   | 10 – 15  | 16 - 21   |
| Estrés laboral            | 25 – 81 | 82 - 131 | 132 - 175 |

### Ficha técnica Escala satisfacción laboral (SL-SPC)

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                  | Escala satisfacción laboral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Autor                   | Sonia Palma Carrillo (2005).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Procedencia             | Lima, Perú                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Administración          | Individual / colectiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Duración                | 15 a 20 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Descripción             | El instrumento consta de 27 ítems con escala Likert de 1 a 5, que va desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo y evalúan las siguientes dimensiones significación de la tarea (3,4,7,18,21,22,25,26), condiciones de trabajo (1,8,12,14,15,17,20,23,27), Reconocimiento personal y /o social (6,11,13,19,24), Beneficios económicos (2,5,9,10,16).                                                 |
| Validez y confiabilidad | Se empleó el método de jueces y el coeficiente de Spearman Brown, los resultados fueron significación de tareas 0,750; condiciones de trabajo 0,799; reconocimiento personal y/o social 0,538; beneficios económicos 0,543; La muestra dio un KMO= 0,784; y se procedió a analizar los componentes principales. La confiabilidad se basó en la consistencia interna del instrumento siendo el alfa de Cronbach 0,84 |

## Instrumento satisfacción laboral

Instrucciones:

Marque con una “X” en la casilla que corresponda según el número que Ud. considere más apropiado de acuerdo con la siguiente escala:

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

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas” ni respuestas “buenas” ni “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo con cómo se siente Usted.

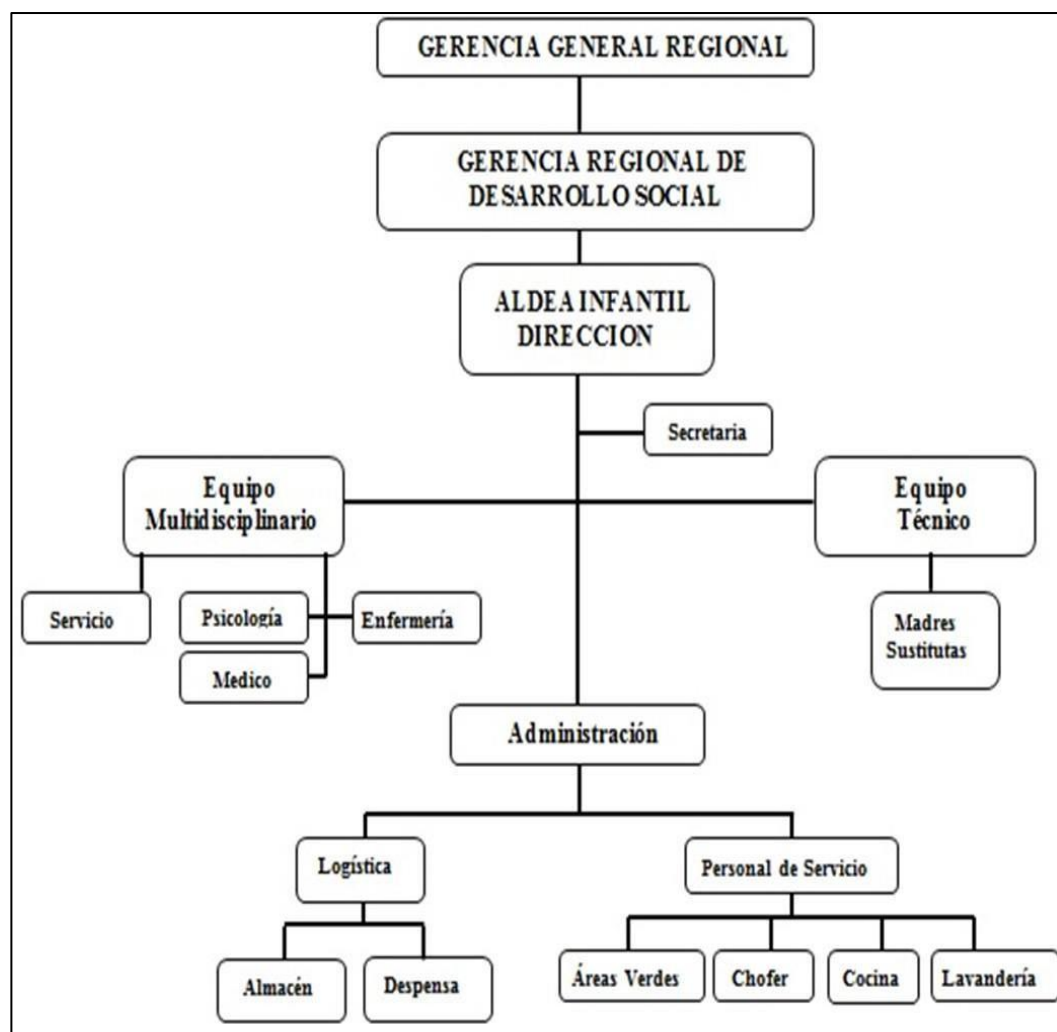
| N°  | Ítems                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1.  | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores |   |   |   |   |   |
| 2.  | Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo                             |   |   |   |   |   |
| 3.  | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser                         |   |   |   |   |   |
| 4.  | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                              |   |   |   |   |   |
| 5.  | Me siento mal con lo que gano.                                                        |   |   |   |   |   |
| 6.  | Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.                                 |   |   |   |   |   |
| 7.  | Me siento útil con la labor que realizo.                                              |   |   |   |   |   |
| 8.  | El ambiente donde trabajo es confortable.                                             |   |   |   |   |   |
| 9.  | El sueldo que tengo es bastante aceptable                                             |   |   |   |   |   |
| 10. | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.                      |   |   |   |   |   |
| 11. | Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.                        |   |   |   |   |   |
| 12. | Me disgusta mi horario.                                                               |   |   |   |   |   |
| 13. | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                         |   |   |   |   |   |
| 14. | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                            |   |   |   |   |   |
| 15. | La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.                                  |   |   |   |   |   |

|     |                                                                        |  |  |  |  |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 16. | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.              |  |  |  |  |  |
| 17. | El horario de trabajo me resulta incómodo                              |  |  |  |  |  |
| 18. | Me complace los resultados de mi trabajo                               |  |  |  |  |  |
| 19. | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.         |  |  |  |  |  |
| 20. | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo                |  |  |  |  |  |
| 21. | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.                      |  |  |  |  |  |
| 22. | Me gusta el trabajo que realizo                                        |  |  |  |  |  |
| 23. | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. |  |  |  |  |  |
| 24. | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras |  |  |  |  |  |
| 25. | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.                      |  |  |  |  |  |
| 26. | Me gusta la actividad que realizo.                                     |  |  |  |  |  |
| 27. | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.                    |  |  |  |  |  |

#### Niveles y rangos del cuestionario satisfacción laboral

| Variable /Dimensiones               | Baja  | Moderada | Alta    |
|-------------------------------------|-------|----------|---------|
| Significación de la Tarea           | 8-18  | 19-29    | 30-40   |
| Condiciones de trabajo              | 9-21  | 22-33    | 34-45   |
| Reconocimiento personal y /o social | 5-11  | 12-18    | 19-25   |
| Beneficios económicos               | 5-11  | 12-18    | 19-25   |
| Satisfacción laboral                | 27-61 | 62-101   | 102-135 |

## ORGANIGRAMA DE LA ALDEA INFANTIL SAN MONICA



**RELACION DEL PERSONAL - DRMPV- ALDEA INFANTIL SANTA MONICA – 2024****PERSONAL ADMINISTRATIVO**

| <b>N°</b> | <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>      | <b>CARGOS</b>           |
|-----------|---------------------------------|-------------------------|
| <b>1</b>  | CPC.LUDIE PEGGY MOZOMBITE SOUZA | DIRECTORA               |
| <b>2</b>  | Lic. LEDESMA AREVALO SHAPIAMA   | ENFERMERA - ( e )       |
| <b>3</b>  | Lic. MONICA URIBE SOLSOL        | SERVICIO SOCIAL. ( e )  |
| <b>4</b>  | LILIAN DEL AGUILA DEL CASTILLO  | TEC. /SERVICIO SOCIAL   |
| <b>5</b>  | SONIA SOREGUI VARGAS            | SECRETARIA III          |
| <b>6</b>  | LIDIA TUESTA PRADA              | TEC.ADM.                |
| <b>7</b>  | VICTORIA PEREZ MACEDO           | TEC. ENFERMERIA         |
| <b>8</b>  | JULIA LAURA MORILLAS PIÑA       | TAC. ENFERMERIA         |
| <b>9</b>  | WILMA ORTEGA AREVALO            | AREA DE LAVANDERIA      |
| <b>10</b> | FRANCISCA MAGALLANES MORI       | AREA DE LAVANDERIA      |
| <b>11</b> | LLENI OLANO SIAS                | AREA /COCINA            |
| <b>12</b> | ROBERTO VILLACORTA REATEGUI     | AREA /LOGISTICA         |
| <b>13</b> | TONY NUÑEZ RAMIREZ              | CHOFER                  |
| <b>14</b> | GUADALUPE AREVALO SILVA         | ENCARGADA DE BIBLIOTECA |

**PERSONAL - CAS - ADMINISTRATIVO**

|          |                            |                         |
|----------|----------------------------|-------------------------|
| <b>1</b> | CLARA TELLO MOREY          | SECRETARIA DE DIRECCION |
| <b>2</b> | KATTERIN PORTOCARRERO SIRI | PERSONAL/COCINA         |
| <b>3</b> | JUSTINO GUERRA PANDURO     | LOGISTICA               |
| <b>4</b> | LUISA NAIR REATEGUI TELLO  | APOYO COSTURA           |

**PERSONAL - COSA - JUZGADO**

|          |                               |                        |
|----------|-------------------------------|------------------------|
| <b>1</b> | REYNA ROSARIO RENGIFO DE DIAZ | (e ) ALMACEN           |
| <b>2</b> | RUTH RAMIREZ OROCHE           | APOYO EREA DE COSTURA  |
| <b>3</b> | RUBEN VALERA SABOYA           | TEC/ELECTRICISTA       |
| <b>4</b> | MAYER ADRIEL VASQUEZ ARMONIS  | TEC/ANFERMERIA         |
| <b>5</b> | GLADIS RAQUEL LOPEZ RIOS      | APOYO AREA /PSICOLOGIA |
| <b>6</b> | GUILLERMO FALCONI BARBARAN    | IMAGEN                 |
| <b>7</b> | MILAGROS MORENA DRAC          | MADRE SUSTITUTA        |

**PERSONAL ADMINISTRATIVO Y MADRES SUSTITUTAS (LOCADORES)**

|          |                                               |                         |
|----------|-----------------------------------------------|-------------------------|
| <b>1</b> | Pcs. JURIELY CRISTINA ALVA VAZQUEZ            | PSICOLOGA (e )          |
| <b>2</b> | LUCERO MIALGROS PECHO SAAVEDRA                | BACHILLER DE PSICOLOGIA |
| <b>3</b> | JUANA GUILLERMINA DE JESUS CASTILLO FERNANDEZ | NUTRICIONISTA           |
| <b>4</b> | JESUS AMPARO RENGIFO AHUANARI                 | APOYO/ADMINISTRATIVO    |
| <b>5</b> | TITO ISUIZA TUANAMA                           | APOYO/LOGISTICO         |

|    |                                 |                       |
|----|---------------------------------|-----------------------|
| 6  | AMNER SAUL VASQUEZ RUIZ         | ( e ) BIOHUERTO       |
| 7  | KARIN PILAR LOPEZ RIOS          | APOYO/DESPENSA        |
| 8  | JHESICA ROSANA LOMAS PANAIFO    | PERSONAL/SERVICIO     |
| 9  | JANINNA AREVALO DIAZ            | PERSONAL/COCINA       |
| 10 | ROSA MILENA BERNUY PORTOCARRERO | PERSONAL/COCINA       |
| 11 | RODEN RICKI LAVI VARGAS         | COORD. IMAGEN         |
| 12 | KENYI GILBERTO AHUANARI CENEPO  | ENCARGADO DE IMAGEN   |
| 13 | ROSA ANITA LAULATE AYAMBO       | PERSONAL DE LIMPIEZA  |
| 14 | CAROLA CORDOVA AHUANARI         | MADRE SUSTITUTA       |
| 15 | DELIA HUANI ISUIZA              | MADRE SUSTITUTA       |
| 16 | JUANA CARO TAPULLIMA            | MADRE SUSTITUTA       |
| 17 | GLEDY TUESTA VALENCIA           | MADRE SUSTITUTA       |
| 18 | MERLY PEREZ MESQUIRTA           | MADRE SUSTITUTA       |
| 19 | DANIELA CARTAGENA PEZO          | MADRE SUSTITUTA       |
| 20 | REYNA BETSABET IBAÑEZ SANCHEZ   | MADRE SUSTITUTA       |
| 21 | ADITH RENGIFO ALVARADO          | MADRE SUSTITUTA       |
| 22 | FLOR MARGARITA MARIN MOENA      | MADRE SUSTITUTA       |
| 23 | JESSICA MILAGROS FASABI RUIZ    | MADRE SUSTITUTA       |
| 24 | PILAR RODAS FASABI              | MADRE SUSTITUTA       |
| 25 | DEBORA JAEI VALLES NAJAR        | MADRE SUSTITUTA       |
| 26 | AQUILES VARGAS RUIZ             | PERSONAL AREAS VERDES |

#### **MADRES SUSTITUTAS NOMBRADAS**

|   |                                |                 |
|---|--------------------------------|-----------------|
| 1 | SOLEDAD SIPIRAN PAIRAZAMAN     | MADRE SUSTITUTA |
| 2 | CLARA PEÑA AHUANARI            | MADRE SUSTITUTA |
| 3 | GLADYS SHIPINGAHUA CAHUAZA     | MADRE SUSTITUTA |
| 4 | CARMEN RAMIREZ MACA            | MADRE SUSTITUTA |
| 5 | NORMA SANTILLAN ASPAJO         | MADRE SUSTITUTA |
| 6 | ANA MAGIPO AHUANARI            | MADRE SUSTITUTA |
| 7 | GIOVANA MARIBEL PANDURO CORREA | MADRE SUSTITUTA |

#### **MADRES SUSTITUTAS CAS**

|    |                                  |                  |
|----|----------------------------------|------------------|
| 1  | CONSUELO ROMAYNA MARIN           | MADRE SUSTITUTA  |
| 2  | JANETH PEREZ ZEGARRA             | MADRE SUSTITUTA  |
| 3  | MARIA LILI GUZMAN RENGIFO        | MADRES SUSTITUTA |
| 4  | TERESA MOZOMBITE SANTILLAN       | MADRE SUSTITUTA  |
| 5  | KARINA LESLY SAAVEDRA GONZALES   | MADRE SUSTITUTA  |
| 6  | TERESA DE JESUS SIFUENTES VARGAS | MADRE SUSTITUTA  |
| 7  | ACELA MACEDO TORRES              | MADRE SUSTITUTA  |
| 8  | BERTHA ISABEL LINARES LINARES    | MADRE SUSTITUTA  |
| 9  | JANETT BICERRA GONZALES          | MADRE SUSTITUTA  |
| 10 | ROSARIO ZUMAETA CORAL            | MADRE SUSTITURA  |
| 11 | MARGARITA TEJADA PEZO            | MADRES SUSTITUTA |

|    |                       |                 |
|----|-----------------------|-----------------|
| 12 | MILUSCA RAMOS PANDURO | MADRE SUSTITUTA |
| 13 | MIRTILO RUIZ NAVARRO  | MADRE SUSTITUTA |

**PROFESORES**

|   |                            |
|---|----------------------------|
| 1 | MEISTER AQUITARI VELA      |
| 2 | EVELIN MANRIQUE PEZO       |
| 3 | DARWIN MANUEL PINEDO MARIN |
| 4 | ALEX JUNIOR RUIZ MOZOMBITE |