

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



**Estrés de rol y su efecto en la satisfacción laboral de los colaboradores en
una institución educativa privada, Chiclayo 2022**

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

AUTOR

Guadalupe Solange Rojas Campos

ASESOR

Luis Alberto Ubillus Ubillus

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

Chiclayo, 2023

**Estrés de rol y su efecto en la satisfacción laboral de los colaboradores
en una institución educativa privada, Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR

Guadalupe Solange Rojas Campos

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Rafael Camilo Giron Cordova
PRESIDENTE

Aldo Antonio Pineda Palomino
SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus
VOCAL

Estrés de Rol y su efecto en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una Institución Educativa Privada, Chiclayo 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	larepublica.pe Fuente de Internet	1%
6	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	fedetd.mis.nsysu.edu.tw Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión	14
Conclusiones	20
Recomendaciones.....	21
Referencias	22
Anexos.....	26

Resumen

Se planteó como objetivo general: Determinar el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022. En cuanto a la metodología es de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo con un diseño no experimental transversal y de tipo básica. La población está conformada por 70 trabajadores de una institución educativa privada y la técnica utilizada fue la encuesta y los cuestionarios Rizzo et al. (1970), Thiagarajan et al. (2006) y Chiang et al. (2008) como instrumentos. En el resultado principal se evidenció el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral (0,000), siendo importante ofrecer un entorno equilibrado a los colaboradores y disminuir las tensiones o demandas para lograr una mayor satisfacción del personal.

Palabras clave: Estrés de rol, ambigüedad de roles, conflicto de rol, sobrecarga laboral

Jel: M0, M10, M12

Abstract

The general objective was raised: Demonstrate the effect of role stress on the job satisfaction of employees in a private educational institution, Chiclayo 2022. As for the methodology, it is of a quantitative approach, of an explanatory level with a non-experimental cross-sectional design and of a basic type. The population is made up of 70 workers from a private educational institution and the technique used was the survey and the Rizzo et al. (1970), Thiagarajan et al. (2006) and Chiang et al. (2008) as instruments. The main result showed the effect of role stress on job satisfaction (0.000), it is important to offer a balanced environment to collaborators and reduce tensions or demands to achieve greater staff satisfaction.

Keywords: Role stress, role ambiguity, role conflict, work overload

Introducción

En la actualidad el estrés de rol se considera un riesgo psicosocial laboral porque afecta el bienestar de los colaboradores ya sea en el sector privado o público. Además, disminuye los niveles de satisfacción, impide que el personal cumpla con sus obligaciones en sus respectivas áreas y genera sentimientos negativos hacia el trabajo (Orgambídez-Ramos, et al. 2017).

Existen investigaciones previas que han demostrado la influencia del estrés laboral en la satisfacción de los colaboradores (Salleh et al., 2018; Charlene, 2018); dado que los académicos refieren que la insatisfacción de estos se ha asociado con un menor desempeño y alta rotación; por lo tanto, es fundamental comprender qué variables y experiencias están relacionadas con el constructo (Richards et al., 2017). De la misma manera, Pecino et al. (2019) encontraron esta causalidad y argumentaron que, estudiar el estrés de rol es de gran interés ya que la gestión de los recursos y demandas laborales puede afectar negativamente a los empleados, especialmente en contextos organizacionales caracterizados por altas exigencias laborales.

A nivel internacional, países como la India se caracterizan por tener horarios cada vez más exigentes y los niveles de estrés en las empresas del sector privado generan consecuencias negativas (Chhabra, 2021). Asimismo, en Brasil los docentes y tutores están siendo afectados por el estrés de rol y por el uso constante de la tecnología (Goebel & Carlotto, 2019). Mientras que, en México, el 43,3% de los docentes se sienten estresados por sus funciones (Sánchez et al., 2020).

En el Perú, según la Encuesta de Satisfacción Laboral del PAS de la UCA (2020), solamente el 24% de los peruanos es feliz en su trabajo, por tal motivo el Employee Experience pretende aumentar esas cifras enormemente al incrementar la motivación y experiencias positivas de los colaboradores. Por lo tanto, el Departamento de Recursos Humanos tiene el reto de innovar y garantizar la satisfacción de su personal frente a la era digital. De acuerdo con el estudio “Barómetro Edenred Perú 2021”, el 73% de trabajadores indicaron un aumento de la carga laboral entre 1 y 5 horas al día y pese a esta situación, el 84,5% no ha recibido beneficios adicionales. También, el 18,7% afirmó que su salario fijo disminuyó y el 47% desea recibir un bono para gastos del teletrabajo (Tello, 2021).

Se ha evidenciado que debido a los cambios abismales los colaboradores (especialmente profesionales de la educación) han presentado problemas en su salud

emocional y física (Carnese, 2020). Esta situación justifica la pronta realización de investigaciones con rigor científico que permitan identificar el estrés de rol laboral y sus efectos, con el objetivo de tomar medidas que garanticen que, en estos tiempos complejos, las obligaciones laborales se realicen de la manera más eficiente posible (Favant, 2020; Figueroa Díaz, 2020; Santoro, 2020; Vallejos, 2020).

El director de la institución ha evidenciado quejas de su personal por las múltiples tareas, las presiones constantes, el poco acceso a materiales y medios de trabajo y las tareas contradictorias por parte de los supervisores. Además, sus colaboradores muestran desánimo por los conflictos entre compañeros, la reducción salarial y las pocas oportunidades de crecimiento como capacitaciones, ascenso, etc. No obstante, el director refiere que se mejorarán las condiciones en el colegio para lograr un mayor bienestar en todos y respecto al sueldo, se planteará uno mejor conforme vaya mejorando la situación actual. Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022?

El objetivo general es Determinar el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022. Los objetivos específicos son: Determinar el nivel del estrés de rol, identificar el nivel de la satisfacción laboral y determinar el efecto de las dimensiones estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.

Por lo tanto, se ha planteado la hipótesis Existe efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.

En cuanto a la importancia se demostrará el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral porque de esa manera se identificará los estresores laborales y conocer en qué medida estas situaciones son amenazantes para la satisfacción del colaborador. Estos hallazgos permitirán conocer la percepción del personal sobre la problemática y los encargados como los directivos, plantearán acciones de mejora que permitan conseguir su bienestar y brindar un mejor servicio a los estudiantes. Cabe señalar que, se ha utilizado herramientas de recolección de datos confiables para obtener datos verídicos.

Revisión de literatura

Traymbak y Kumar (2018) tuvieron como objetivo determinar el impacto del conflicto y ambigüedad de roles en la satisfacción laboral y demostraron el efecto de las dimensiones en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de mediana edad. En esa misma línea, Dewi et al. (2021) se plantearon como propósito demostrar el efecto del agotamiento y la sobrecarga en la satisfacción, en el cual demostraron que estos no tienen un efecto negativo en la satisfacción laboral.

Por otro lado, Salleh et al. (2018) indagaron el impacto de los factores situacionales en la satisfacción laboral y demostraron que las personas que perciben un nivel más alto de conflicto y sobrecarga de roles experimentarán una menor satisfacción laboral y, por ende, no disfrutarán de su trabajo ni generarán ganancias para su organización. Del mismo modo, Charlene (2018) investigaron las fuentes de estrés e insatisfacción asociados con el trabajo y demostraron que el conflicto de roles y la ambigüedad de roles son esas fuentes. También, Ahmad, et al. (2021) se propusieron determinar la relación entre el conflicto de roles y la satisfacción laboral y hallaron una correlación negativa.

Continuando, Flores y Torres (2020) evaluaron la fatiga laboral por el teletrabajo del docente y encontraron que el 61% de los profesores presentaron fatiga debido a la tensión y ansiedad generada por la pandemia. De la misma manera, Heiden et al. (2020) estudiaron las consecuencias del teletrabajo y determinaron como la pandemia ha afectado a los colaboradores; asimismo, los conflictos y el estrés eran más altos entre los académicos que teletrabajan varias veces por semana o más. De igual manera, Lizana et al. (2021) identificaron el nivel de sobrecarga laboral y demostraron altos niveles debido a la pandemia.

De acuerdo con Iannucci y MacPhail (2018) identificaron el nivel de conflicto de roles y encontraron dificultad en los docentes para asumir dos roles simultáneamente porque el papel ya complejo y multifacético de un maestro de escuela parece complicarse cuando éstos tienen la tarea de enseñar simultáneamente educación física y otra materia escolar; es decir, presentan un nivel alto de conflicto de roles. Por último, Nanjundeswaraswamy et al. (2020) determinaron los factores que influyen en la satisfacción del colaborador y encontraron que la mayoría de los colaboradores no están satisfechos; además, la edad y la experiencia tienen un gran impacto en la satisfacción laboral.

Respecto a las bases teóricas, el estrés es parte de cada carrera o función y a veces actúa

como motivador para que el personal se esfuerce por alcanzar la excelencia, aunque su exceso conduce a la falta de confianza, productividad y baja satisfacción en el trabajo (Chauhan, 2014). El estrés de rol es una de las demandas laborales más estudiadas en la literatura y el conflicto y la ambigüedad de roles se han identificado como hechos organizacionales asociados con el agotamiento, conceptualmente lo opuesto a la satisfacción laboral (Cervoni & DeLucia-Waack, 2011).

La teoría del estrés de rol examina cómo las características de los roles (p. Ej., Conflicto, ambigüedad y sobrecarga) son percibidas y experimentadas como factores estresantes por los titulares de roles, lo que lleva a síntomas afectivos y fisiológicos, así como a respuestas de afrontamiento (Bliese et al., 2017). Es un conjunto de expectativas, deberes y obligaciones, aplicados a los empleados, provenientes de quienes pueden influir en los empleados y ayudar a definir sus roles, suele influir negativamente en el rendimiento y eficiencia laboral; asimismo, se ha convertido en un componente que reduce el bienestar de los colaboradores (Pecino et al., 2019).

Asimismo, Pecino et al. (2019) se basan en los autores Rizzo et al. (1970) y Thiagarajan et al. (2006) para medir la ambigüedad de roles que surge cuando los individuos no tienen una autoridad o un conocimiento claros sobre cómo realizar el trabajo asignado (Idris, 2011). Se describe como un tipo de insuficiencia en la que falta información clara sobre las expectativas asociadas con un rol (Orgambidez et al., 2014). Las expectativas de rol ambiguas (subjetivas) se asocian con una mayor tensión y menos satisfacción laboral que las expectativas claras de rol (Vandenberghe et al., 2011).

La dimensión conflicto de roles se refiere a la incompatibilidad de expectativas y demandas relacionadas con los roles (Idris, 2011); es un conflicto o confusión que ocurre debido a la ocurrencia simultánea de dos o más formas de presión sobre el lugar de trabajo, donde el cumplimiento de una función dificulta el cumplimiento de otras funciones (Pratiwi et al., 2019). Para Tarrant y Sabo (2010) el conflicto puede surgir cuando se requieren nuevas habilidades de un individuo como resultado de asumir nuevos roles, por ejemplo, participar en procesos de toma de decisiones, donde se requiere que mantenga un perfil individual dentro de un equipo de gestión; cuando se requieran nuevas habilidades de un ejecutivo para lidiar con nuevas tecnologías, técnicas o regulaciones gubernamentales; o (como consecuencia de una inadecuada formación profesional del ejecutivo, que no le permite acompañar eficazmente dichos cambios.

La sobrecarga laboral ocurre cuando las expectativas de los roles son mayores que las habilidades y motivaciones de los individuos para realizar tareas (Idris, 2011). La cantidad de tareas encomendadas en un período de tiempo limitado o el trabajo entregado es demasiado difícil y excede la capacidad, puede causar que una persona se canse, tanto física como mentalmente. Cuando la carga de trabajo es excesivamente mayor o menor, esta situación afecta negativamente a la satisfacción laboral de los empleados (Aytac & Basol, 2018; Pratiwi et al., 2019).

En cuanto a la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos positivos hacia la empresa y todo lo que ofrece (Chiang et al., 2008), representa un sentimiento que surge como resultado de la percepción de que el trabajo posibilita las necesidades materiales y psicológicas (Aziri, 2011). Tiene varios atributos involucrados como salario, promoción, seguridad laboral, compañeros de trabajo, supervisor, condiciones físicas, ambiente de trabajo (Busari et al., 2017). Es posible que los empleados estén satisfechos con un aspecto de un trabajo, pero muy insatisfechos con otro, por eso es un fenómeno complejo y tiene impacto en las intenciones de rotación, el compromiso de los empleados, la participación, la confianza en el liderazgo, el desempeño y la productividad (Khan et al., 2018).

Las investigaciones han revelado que la satisfacción laboral de los docentes mejora su profesionalismo, toma de decisiones, desarrollo y crecimiento, y los hace sentir empoderados, tener una visión más favorable de sus institutos y condiciones laborales (Roch & Sai, 2017; Stearns et al., 2015). Además, numerosos estudios han demostrado que la satisfacción laboral tiene efectos positivos en las organizaciones y sus empleados (Bowling et al., 2010).

Las dimensiones de la satisfacción laboral son la satisfacción por el trabajo en general donde se evalúa si existe buena relación entre compañeros de trabajo, la motivación de los jefes y el reconocimiento laboral (Chiang, et al. 2008); el ambiente físico del trabajo implica brindar seguridad y comodidad en el entorno laboral, ofrecer herramientas y equipo de trabajo adecuados para realizar las actividades, etc. También, se debe ofrecer áreas de trabajo ventilados, limpios, ordenados y seguros (Singh & Jain, 2013). La tercera dimensión es la forma en que realiza el trabajo, es importante mencionar que, la autonomía influye en la satisfacción del colaborador porque se le otorga al colaborador la libertad de determinar sus horarios de trabajo y esfuerzo (Saragih, 2011).

La cuarta dimensión son las oportunidades de desarrollo para lograr colaboradores

eficientes. Un estudio de Wilden, et al. (2010) señaló que los empleados potenciales se adhieren a las "oportunidades de desarrollo" mientras evalúan una organización (Tanwar & Prasad, 2016). La quinta dimensión se denomina relación subordinado-supervisor y según Drosos et al. (2015), la relación entre los colaboradores y supervisores es fundamental porque los niveles altos de desempeño están relacionados con el óptimo de los servicios. Finalizando las dimensiones, la remuneración influye en el comportamiento de los colaboradores, mejora el rendimiento y aumenta su motivación (Kee, Ahmad & Abdulah, 2016).

Por último, cabe señalar que autores como Urien et al. (2017) y Rahman (2017) ha demostrado la influencia del estrés de rol y sus dimensiones en la satisfacción laboral.

Materiales y métodos

El enfoque fue cuantitativo porque se utilizaron técnicas estadísticas para analizar las variables y dar respuesta a los objetivos e hipótesis (Cabezas et al., 2018). Asimismo, la investigación fue de tipo básica, porque se incrementarán los conocimientos con el propósito de interpretar la realidad (Johnson, 2001). En cuanto al nivel fue explicativo porque se demostró la influencia del estrés de rol en la satisfacción laboral (Arias, 2012), de esta manera se demostró la hipótesis planteada. Por otro lado, tuvo un diseño no experimental transversal al no haberse manipulado las variables y realizarse el estudio en un único momento (Hernández et al., 2014).

La población fue finita y estuvo conformada por los 70 colaboradores de una institución educativa de la ciudad de Chiclayo (se consideraron a todos los trabajadores tanto administrativos como docentes de nivel inicial, primaria y secundaria). Por esta razón, la muestra fue censal al considerarse toda la unidad de análisis (Hayes, 1999) y no hubo muestreo al ser censo. En cuanto a los criterios de selección se incluyeron a los colaboradores que estén en planilla y se excluyeron a aquellos que estén de vacaciones o licencia.

Se utilizó como técnica la encuesta para obtener la información sobre las variables objeto de estudio y como instrumento se utilizaron los cuestionarios cuya medición se dio a través de la escala ordinal. El Cuestionario de estrés de rol fue obtenido de Rizzo et al. (1970) y Thiagarajan et al. (2006) cuya confiabilidad se logró a través del Beta de Raju (ver anexo) dando un resultado de 0.6424 mientras que para satisfacción laboral los autores fueron Chiang et al. (2008) y su confiabilidad fue de 0.8101. Cabe señalar, que los cuestionarios también pasaron por una validez de contenido (juicios de expertos).

Respecto al procedimiento se diseñó el cuestionario para aplicar de forma presencial a los colaboradores, esta fue previa coordinación con el director de la institución y el tiempo aproximado para su desarrollo fue de 15 minutos. En cuanto al procesamiento, se hizo uso del programa estadístico SPSS V25 y Excel 2016 para armar la base de datos y obtener la confiabilidad (Beta de Raju); luego, se hallaron los niveles de las variables y dimensiones mediante las estadísticas descriptivas (análisis de frecuencia). Posteriormente, para demostrar la causa efecto se utilizó la regresión categórica: logística binomial.

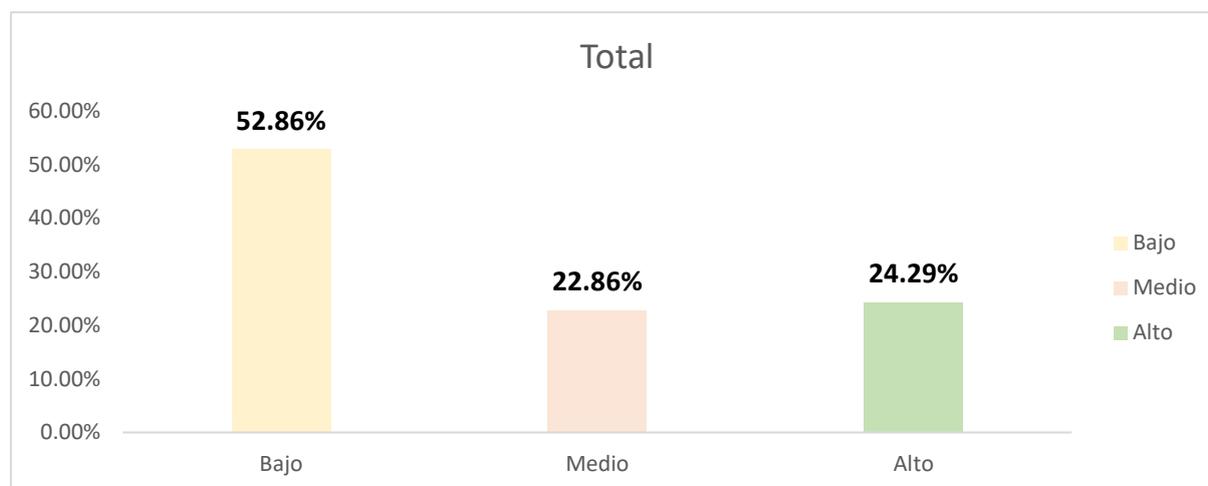
Resultados y discusión

A continuación, se presentarán los resultados con su respectiva interpretación, según los objetivos planteados en la presente tesis:

Objetivo específico 01: Determinar el nivel de estrés de rol de los colaboradores de una institución educativa privada, Chiclayo 2022.

Figura 01

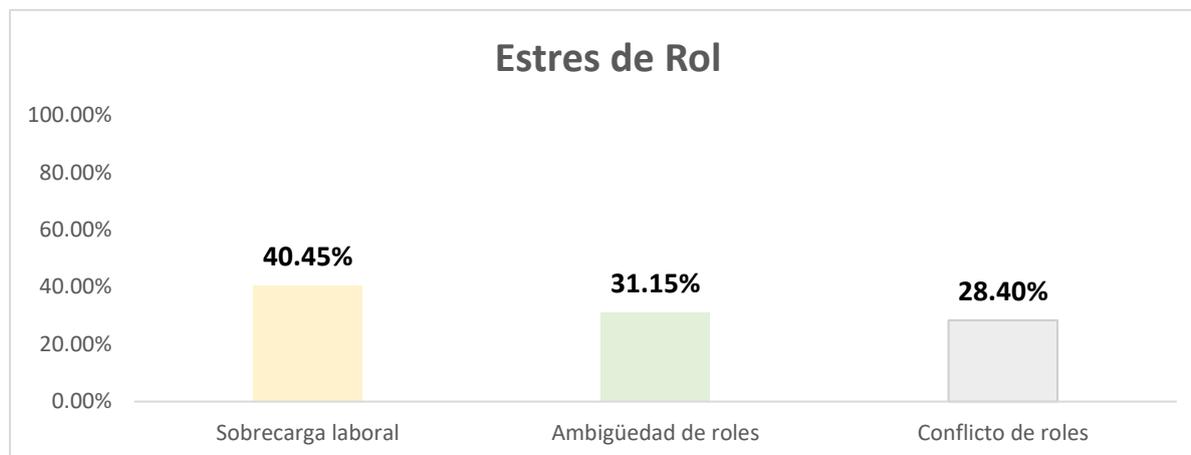
Nivel de estrés de rol de los colaboradores de una institución educativa



Se evidencia un bajo nivel de estrés de rol del 52.86% porque la mayoría de los colaboradores perciben que no están saturados con las actividades y terminan a tiempo con sus tareas. Sin embargo, el 24.29% demostró un nivel alto y el 22.86% señaló un nivel medio, ya que no pueden ponerse al día con sus responsabilidades y necesitan más horas para terminar con sus responsabilidades; sienten que no tienen tiempo para ellos y no cumplen con las expectativas de los demás interfiriendo en la calidad de enseñanza de los estudiantes. Asimismo, perciben que no tienen claro sus funciones o roles en la institución, suelen trabajar con grupos que realizan las cosas de forma diferente, hay incompatibilidad entre los miembros de la institución y a veces hay actividades innecesarias.

Figura 02

Nivel de las dimensiones del estrés de rol de los colaboradores de una institución educativa

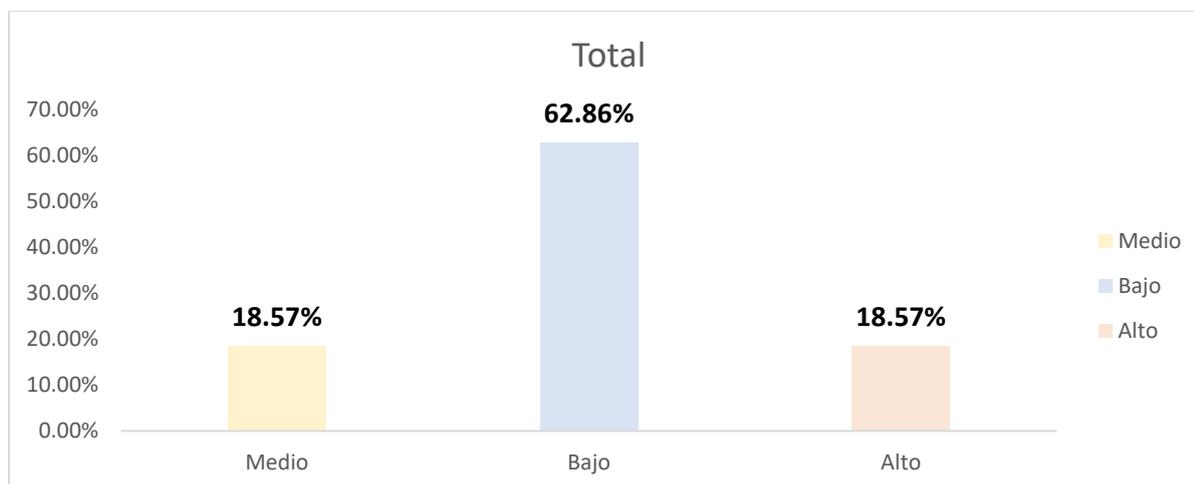


Se evidencia que la dimensión sobrecarga laboral obtuvo el mayor puntaje (40,45%) seguido de la ambigüedad de roles (31,15%), esto significa que, los colaboradores de la institución se encuentran saturados con las diferentes tareas diarias, sumado a ello, no siempre tienen claro sus funciones y roles porque el supervisor o director suelen asignarles actividades que no comprenden o están asociadas con su puesto de trabajo. Por último, el conflicto de roles fue el que obtuvo menor puntaje, sin embargo, este porcentaje implica que no reciben los recursos o materiales necesarios para llevar a cabo una acción y suelen trabajar con personas incompatibles. Así tenemos que, Flores y Torres (2020) encontraron niveles altos de tensión y sobrecarga en el trabajo. Del mismo modo, Heiden et al.(2020) hallaron niveles altos de conflictos y el estrés en académicos que realizan varias semanas de labores. También, Lizana et al. (2021) identificaron el nivel de sobrecarga laboral y demostraron altos niveles. En esa misma línea, Iannucci y MacPhail (2018) encontraron niveles altos de conflicto de rol pues hay dificultad en los docentes para asumir dos roles simultáneamente debido al papel ya complejo y multifacético de un maestro de escuela. Por lo tanto, los colaboradores esperan tener definido sus funciones según las áreas y evitar las múltiples actividades que solo recargarán al personal (Idris, 2011) e incumplirán sus funciones adecuadamente al verse perjudicados en sus tiempo, ámbito personal y salud física o mental (Pecino et al., 2019).

Objetivo específico 02: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa privada, Chiclayo 2022

Figura 03

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una institución



Se evidencia un bajo nivel de satisfacción laboral (62,86%) porque los colaboradores consideran que no están felices en su entorno debido a las condiciones de trabajo, las relaciones con los demás, las oportunidades de desarrollo y métodos para ejecutar las actividades. Además, consideran que no siempre hay equidad en las oportunidades y el sueldo debería ser más alto considerando las actividades que realizan a diario. Por otro lado, perciben que el ambiente físico no es el adecuado para dictar las clases debido a la ventilación, iluminación y espacio.

Figura 04

Nivel de dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución



Se evidencia que las dimensiones con menor puntaje fueron la remuneración, la relación con el supervisor y la forma en que realiza el trabajo esto significa que, los colaboradores no reciben un salario acorde a sus puestos por ese motivo, muestran desinterés en la ejecución de sus actividades; además, suelen tener conflictos y poca comunicación con su supervisor evidenciándose una mala relación entre ellos. Asimismo, los métodos para realizar sus funciones no son del agrado para algunos colaboradores pues consideran que son monótonos en su mayoría. Por otro lado, el ambiente físico obtuvo un bajo puntaje debido a las condiciones físicas de la institución y su infraestructura.

Es necesario que la institución, analice la situación de cada elemento importante para el personal y mejore el entorno de trabajo. De la misma manera, Nanjundeswaraswamy et al. (2020) hallaron niveles bajos de satisfacción laboral debido a factores como la remuneración, el trato, las oportunidades laborales entre otros.

Por ello, Busari et al. (2017) argumentaron que en la actualidad los colaboradores esperan los siguientes factores como salario, promoción, seguridad, supervisión, etc. para lograr niveles altos de satisfacción de lo contrario, de no percibir ello, estarían desanimados en sus puestos de trabajo. Asimismo, se ha demostrado continuamente que la satisfacción de los docentes contribuye en su toma de decisiones, crecimiento, empoderamiento, toma de decisiones (Roch & Sai, 2017), razón por la cual se debe trabajar en incrementar los niveles pues traería beneficios para ellos mismos y la organización (Bowling et al., 2010).

Objetivo específico 03: Determinar el efecto de las dimensiones ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.

Tabla 01

Influencia de las dimensiones del estrés de rol en la satisfacción laboral

		B	estándar	Wald	gl	Sig.	Exp
						(B)	
Paso 1 ^a	AMBIGÜEDAD	-,157	,155	1,018	1	,313	,855
	CONFLICTO	-,297	,139	4,555	1	,033	,743
	SOBRECARGA	,160	,180	,786	1	,375	1,173
	Constante	2,656	1,390	3,649	1	,056	14,237

a. Variables especificadas en el paso 1: AMBIGÜEDAD, CONFLICTO, SOBRECARGA.

Se evidencia que existe influencia solamente en el conflicto de roles sobre la satisfacción laboral, en tanto el valor de significancia 0.033, es menor a 0.05 como indica la regla de decisión para aceptar la hipótesis alterna o también llamada hipótesis del investigador. Mientras que la sobrecarga laboral y la ambigüedad de roles no influyen en la satisfacción laboral (sus valores de significancia son mayores a 0.05), esto significa que la satisfacción laboral está solamente explicada en la segunda dimensión (conflicto de roles).

Por lo tanto, los colaboradores estarán insatisfechos a medida que realizan sus tareas de forma diferente, no tener los recursos para culminar las actividades, trabajar con grupos con personalidades diferentes y tener discrepancias por ello o llevar a cabo funciones innecesarias que hacen perder su tiempo. Sin embargo, discrepa de la investigación de Traymbak y Kumar (2018) al demostrar el efecto de las tres dimensiones (conflicto, ambigüedad y sobrecarga) en la satisfacción en el trabajo porque la población de ese estudio fue importante disminuir los niveles de los tres componentes para sentirse más cómodas en el trabajo. Asimismo, Salleh et al. (2018) hallaron que las personas que perciben un nivel más alto de conflicto y sobrecarga de roles experimentarán una menor satisfacción laboral, por ende, no disfrutarán de su trabajo ni generarán ganancias para su organización.

Cabe señalar que, la literatura también señala cómo la ambigüedad, conflictos y sobrecarga de roles influyen en la satisfacción del personal (Pecino et al., 2019). Aunado a ello, una alta insatisfacción es originada por la ocurrencia simultánea de dos o más maneras de presión sobre el lugar de trabajo, donde el cumplimiento de una función dificulta el cumplimiento de otras funciones (Pratiwi et al., 2019). Por ello, es necesario lograr una

planificación adecuada en el plan de trabajo de los colaboradores para impedir el retraso de las funciones, pero valorando siempre al personal y respetando sus tiempos.

Objetivo general: Determinar el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.

Tabla 02

Influencia del estrés de rol en la satisfacción laboral

		B	estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Estrés de Rol	-,096	,028	11,806	1	,001	,909
	Constante	3,169	1,039	9,307	1	,002	23,781

a. Variables especificadas en el paso 1: Estrés de Rol.

Existe influencia del estrés de rol en la satisfacción laboral, tanto el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir $=0.001$, esto implica que la variable dependiente está basada en el estrés de rol, por lo tanto, el nivel de satisfacción en el trabajo del personal estará basada en la organización adecuada de deberes y demandas en sus respectivas áreas; esto significa que, los colaboradores estarán más cómodos y satisfechos en el trabajo a medida que cumplan sus expectativas respecto a sus deberes y obligaciones en el trabajo. Los hallazgos fueron similares al estudio de Favant (2020) porque demostraron cómo el alto nivel de estrés de rol a través de las exigencias, poca claridad y limitados recursos obstaculiza la satisfacción en los empleados. De la misma manera, Vallejos (2020) demostraron la importancia del estrés de rol y sus consecuencias en variables como la satisfacción, porque los colaboradores esperan continuamente un entorno donde desde el inicio tengan claridad en sus tareas, acceso a los materiales educativos y apoyo de los directivos.

Por ello, Orgambídez-Ramos, et al. (2017) manifestaron su preocupación en las consecuencias negativas del estrés de rol como el bajo nivel de bienestar, satisfacción e incumplimiento de las obligaciones. También, Cervoni & DeLucia- Waack (2011) identificó el estrés de rol como una demanda laboral asociada con el agotamiento y lo opuesto a la satisfacción laboral, siendo necesario que las instituciones educativas tomen consciencia del bienestar físico, mental y social de su personal para que demuestren una mayor eficiencia en sus labores.

Conclusiones

De acuerdo al objetivo específico 01, si bien la mayoría del personal indicó un bajo nivel de estrés de rol, todavía persisten casos donde el personal percibe sobrecarga de trabajo y por ello no cumplen con las expectativas de los demás interfiriendo en la calidad de enseñanza de los estudiantes. Asimismo, evidencian poca claridad en sus roles y hay uso limitado de los recursos necesarios para realizar las tareas.

Según el objetivo específico 02, los colaboradores se sienten insatisfechos con algunos factores y situaciones evidenciadas en la institución como la remuneración, las condiciones de trabajo, los factores sociales y personales así como también la infraestructura, el apoyo de los directivos, etc.

En el objetivo específico 03, se demostró que a medida que exista menor conflicto, sobrecarga y ambigüedad de roles, el personal semostrará más satisfecho en su institución educativa.

Se demostró en el objetivo general, la influencia del estrés de rol en la satisfacción de los colaboradores, se evidencia la importancia de un entorno laboral propicio y sano para los trabajadores.

Recomendaciones

Para el objetivo específico 01: Organizar el plan de trabajo donde haya distribución equitativa en las tareas y horarios en los colaboradores; es importante, solicitar las responsabilidades del personal en un horario prudente y flexible.

Para el objetivo específico 02: Reconocer los aportes de los colaboradores mediante reconocimiento en público o estímulos como bono por cumplimiento, descuentos corporativos, etc.; asimismo, reforzar las oportunidades de promoción y desarrollo profesionales. Es importante también, reforzar cada factor relacionado a la satisfacción de los colaboradores.

De acuerdo con el objetivo específico 03: Establecer desde un inicio los objetivos de su puesto para tener con claridad los roles y permitir que los colaboradores tengan control de sus actividades para disminuir la sobrecarga.

Para el objetivo general: Promover continuamente los talleres y actividades como las pausas activas para recuperar las energías en el personal y lograr una mayor satisfacción. Asimismo, tener espacios para talleres de relajación, gestión del tiempo, paseos de integración, etc.

Referencias

- Ahmad, J. et al. (2021). Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *European Journal of Business and Management Research*, 6 (4), 41-50. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-86. <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Aytac, S., & Basol, O. (2018). Mediating Role of Loneliness and Organizational Conflict Between Work Overload and Turnover Intention. *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association (IEA 2018)*, 87, 291–301. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-96059-3_32
- Bliese, P. et al. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *J. Appl. Psychol.*, 102 (3), 389–402. <https://doi.org/10.1037/apl0000109>
- Bowling, N. et al. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *J. Occup. Organ. Psychol.* 83 (4), 915–934. <http://dx.doi.org/10.1348/096317909X478557>
- Busari, A. et al. (2017). analytical cognitive style moderation on promotion and turnover intention. *Journal of Management Development*, 36(3), 436-464. <https://doi.org/10.1108/JMD-12-2015-0184>
- Cervoni, A., & DeLucia-Waack, J. (2011). Role conflict and ambiguity as predictors of job satisfaction in high school counselors. *Journal of School Counseling*, 9(1), 1-30. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ914271.pdf>
- Charlene, S. (2018). *The Relationships of Role Conflict and Role Ambiguity with Job Satisfaction in Non- Managerial IT Professionals in Matrix Organizations* [Grand Canyon University, graduate thesis]. <https://n9.cl/g6eiz>
- Chauhan, A. (2014). Organizational stress. *International journal of Advanced research in management and social sciences*, 3 (2), 154 – 171. <https://garph.co.uk/IJARMSS/Feb2014/14.pdf>

Chhabra, B. (2021). Work Role Stress and Employee Outcomes: Mediating Role of Job Satisfaction. *International Management Institute, India*, 15.

<http://dx.doi.org/10.4018/978-1-5225-4831-7.ch014>

Chiang, et al. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (23), 66-85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>

Dewi, S. et al. (2021). Effect of Work Overload on Job Satisfaction Through Burnout. *JurnalManajemen*, 25(1), 56. <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v25i1.703>

Goebel, D. & Carlotto, M. (2019). Preditores da autoavaliação da Saúde Geral em docentes de Educação a Distância. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(1), 309-323. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.22.1.21885>

Flores, J. & Torres, R. (2020). *Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente de la Unidad Educativa Carlos Freile Zaldumbide ante la emergencia sanitaria del COVID-19 Tabacundo, Ecuador 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK Ecuador]. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3855>

Heiden, M. et al. (2020). Telework in academia: associations with health and well-being among staff. *Higher Education*, 81 (2), 707-722. <https://doi.org/10.1007/s10734-020-00569-4>

Iannucci, C., & MacPhail, A. (2018). One Teacher's Experience of Teaching Physical Education and Another School Subject: An Inter-Role Conflict? *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 89(2), 235-245. <https://doi.org/10.1080/02701367.2018.1446069>

Idris, M. (2011). Over time effects of role stress on psychological strain among Malaysian public university academics. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), 154-161. <https://doi.org/10.1108/14637151211225225>

Khan S. et al. (2018). Followership moderation between the relationship of transactional leadership style and employee's reactions towards organizational change. *Polish Journal of Management Studies*, 17(1), 131-143. <https://doi.org/10.17512/PJMS.2018.17.1.11>

Lizana, P. et al. (2021). Impact of the COVID-19 Pandemic on Teacher Quality of Life: A Longitudinal Study from before and during the Health Crisis. *Int. J. Environ. Res. Public*

Health, 18 (7), 3764; <https://doi.org/10.3390/ijerph18073764>

- Nanjundeswaraswamy, T. et al. (2020). Job satisfaction of employees working in manufacturing smes. *Proceedings on Engineering Sciences*. 2 (1), 13-20. <http://dx.doi.org/10.24874/PES02.01.002>
- Noticias La República (24 de enero del 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Orgambídez, A. et al. (2014). Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction in Spanish Workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7(1), 360-372. <http://dx.doi.org/10.3926/jiem.992>
- Orgambídez, A. et al. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35 (1), 257-27. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Pecino, V. et al. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16 (10), 1-12. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Pratiwi, I. et al. (2019). The Effect of Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload in Burnout Government Internal Supervisors with Tri Hita Karana Culture as Moderation. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 6 (3), 61-69 <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n3.630>
- Rahman, A et al. (2017). The effect of role stress, job satisfaction, self-efficacy and nurses' adaptability on service quality in public hospitals of Wajo. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9 (2), 184-202. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2016-0074>
- Richards, K. et al. (2019). Explorando la influencia de la importancia percibida, el estrés del rol y el agotamiento emocional en la satisfacción laboral del maestro/entrenador de educación física. *Revista europea de educación física*, 25 (2), 389-408. <https://doi.org/10.1177/1356336X17741402>
- Roch, C. & Sai, N. (2017). Charter schoolteacher job satisfaction. *Educational Policy*, 31(7),951- 991. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1156558>
- Salleh, R. et al. (2018). Impact of Situational and Dispositional Factors on Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Proposed Framework. *International Conference on*

Leadership and Management, 56 (4),
1-8.

<https://doi.org/10.1051/shsconf/20185603001>

Sánchez, M. et al. (2020). Retos educativos durante la pandemia de COVID-19: una encuesta a profesores de la UNAM. *Revista Digital Universitaria*, 21(3), 1-24. <http://doi.org/10.22201/cuaieed.16076079e.2021.22.5.13>

Stearns, E. et al. (2015). Collective pedagogical teacher culture and teacher satisfaction. *Teachers College Record*, 117(8), 1–32. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2013.12.011>

Tarrant, T. & Sabo, C. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing Administration Quarterly* 34(1), 72-82.

<https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e3181c95eb5>

Tello, I. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-detrabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dianoticia/>

Traymbak, S. & Kumar, P. (2018). Impact of Job Characteristics and Role Stress on Job Satisfaction in Relation to Age of the Employees: An Assessment. *IUP Journal of Organizational Behavior; Hyderabad*, 17 (2), 29-52. <https://n9.cl/sz2oo>

Universidad de Cádiz (2020). Resultados de la encuesta de satisfacción del Pas de la UCA 2020. https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2021/04/2020_Resultados-encuesta-de-satisfaccion-laboral.pdf?u

Urien, B., et al. (2017). Role ambiguity, group cohesion and job satisfaction: A Demands-Resources Model (JD-R) Study from Mexico and Spain. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(2), 137–145. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.014>

Vandenberghe, C. et al. (2011). Assessing longitudinal change of and dynamic relationships among role stressors, job attitudes, turnover intention, and well-being in neophyte newcomers. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 652-671. <http://dx.doi.org/10.1002/job.732>

Yustrianthe, R. (2008). Pengaruh flexible work arrangement terhadap role conflict, role overload, reduced personal accomplishment, job satisfaction dan intention to stay. *Jurnal bisnis dan akuntansi*, 10(3), 127-138. <https://doi.org/10.34208/jba.v10i3.226>

	-Recibir tareas sin los recursos y materiales -Realizar actividades innecesarias			
Sobrecarga laboral	Realizar demasiadas cosas sin tener tiempo y energía Necesitar más horas para realizar todas las cosas Ponerse al día en las actividades Ausencia de tiempo para uno mismo Incumplimiento con las expectativas de todos. Incremento de compromisos			
Trabajo general	Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Motivación Participación Trato Atención a las sugerencias Reconocimiento Autonomía Método de trabajo Apoyo administrativo	Likert	Encuesta	Chiang, et al. (2008).

Satisfacción laboral	Conjunto de actitudes desarrolladas por el colaborador que están orientadas hacia su trabajo. Estas actitudes pueden ser positivas o negativas según sus experiencias (Chiang et al., 2008).	Ambiente físico del trabajo	Iluminación Ventilación Entorno físico y espacio Condiciones física Temperatura Limpieza, higienes y salubridad Disponibilidad de elementos tecnológicos
		La forma que realiza el trabajo	Oportunidades de hacer las cosas que le gustan y destaca Satisfacciones que le produce su trabajo Objetivos, metas y/o tasa de producción Relación con las autoridades Apoyo de los superiores
		Las oportunidades de desarrollo	Oportunidades ofrecidas Oportunidades de perfeccionamiento Estabilidad en las funciones laborales Igualdad y justifica Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes

Relación subordinado-supervisor	Grado de satisfacción general Oportunidades de promoción
Remuneración	Proximidad y frecuencia de supervisión Supervisión ejercida Manera de juzgar las tareas Formas en qué es dirigido
	Salario Condiciones laboral y negociación

Nota: Basado en Pecino et al. (2019)

Tabla 04

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variables
¿Cuál es el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022?	Determinar el efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022	Existe efecto del estrés de rol en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.	Variable independiente: Estrés de rol
	Objetivos específico – Determinar el nivel del estrés de rol de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022. – Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022. – Determinar el efecto de las dimensiones ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución educativa privada, Chiclayo 2022.		Dimensiones Ambigüedad de rol 1,2,3,4,5,6 Conflicto de rol 7,8,9,10,11,12,13,14 Sobrecarga laboral 15,16,17,18,19,20 Variable dependiente: Satisfacción laboral Trabajo general 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 Ambiente físico 11,12,13,14,15,16,17 Forma en que realiza el trabajo 18,19,20,21,22,23 Oportunidades de desarrollo 24,25,26,27,28,29,30 Relación subordinado-supervisor 31,32,33,34 Remuneración 35,36,37
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo		Procedimiento y procesamiento de datos
Diseño: No experimental transversal Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativa y nivel explicativo	Población: finita, 70 colaboradores Muestra: Censal Muestreo: No habrá		Aplicación de encuestas de forma presencial a los colaboradores de la institución previa coordinación y autorización. Luego de la aplicación, se armó la base de datos y se realizó la confiabilidad, la validez, las estadísticas descriptivas, pruebas de correlación y modelo de regresión lineal mediante el uso de Software SPSS v. 25 y Microsoft Excel

Cuestionario de estrés de rol

Presentación: Mi nombre es Guadalupe Solange Rojas Campos estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de esta encuesta es recoger información sobre el estrés de rol y satisfacción laboral.

Instrucciones: Marcar solo una opción según el cuadro de abajo. La información obtenida en este cuestionario es confidencial y se usará solo para fines académicos:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Datos sociodemográficos:

Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

Estado Civil: (0) Soltero (1) Casado

Edad: (1) 20 - 30 (2) 31 – 40 (3) 41 - a más

Dimensiones/preguntas	1	2	3	4	5
Ambigüedad de roles					
1. Estoy seguro de cuánta autoridad tengo.					
2. Tengo las metas y objetivos claros y planificados para mi trabajo.					
3. Sé que divido mi tiempo correctamente.					
4. Sé cuáles son mis responsabilidades.					
5. Sé exactamente lo que se espera de mí.					
6. La explicación es clara de lo que se debe hacer.					
Conflicto de roles					
7. Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de manera diferente.					

8. Recibo una tarea sin la mano de obra para completarla.					
9. Tengo que transgredir una regla o política para poder llevar a cabo una tarea.					
10. Trabajo con dos o más grupos que operan de manera muy diferente.					
11. Recibo solicitudes incompatibles de dos o más personas.					
12. Hago cosas que pueden ser aceptadas por una persona y no aceptadas por otras.					
13. Recibo una asignación sin los recursos y materiales adecuados para ejecutarla.					
14. Trabajo en cosas innecesarias.					
Sobrecarga laboral					
15. Tengo que hacer cosas para las que realmente no tengo tiempo ni energía.					
16. Necesito más horas al día para hacer todas las cosas que se esperan de mí.					
17. Parece que nunca puedo ponerme al día.					
18. Parece que nunca tengo tiempo para mí.					
19. Hay momentos en los que no puedo cumplir con las expectativas de todos.					
20. Parece que tengo más compromisos que superar que otros padres que conozco.					

Cuestionario de satisfacción laboral

Instrucciones: Marcar solo una opción según el cuadro de abajo. La información obtenida en este cuestionario es confidencial y se usará solo para fines académicos.

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

SATISFACCIÓN LABORAL							
SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL							
1. Hay buena relación entre los integrantes de las diversas áreas de la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
2. En mi área circula la información con el espíritu de colaboración y ayuda.							
3. El área donde trabajo estimula para mejorar mi trabajo.							
4. Me siento satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área.							
5. Mis colegas de grupo de trabajo tienen buen trato.							
6. Se me presta atención a mis sugerencias							
7. Reconocen mi buen trabajo.							
8. Tengo autonomía para planificar mi propio trabajo.							
9. Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo							
10. Recibo apoyo administrativo							
SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO							
11. La iluminación de su lugar de trabajo es buena.	1	2	3	4	5	6	7
12. La ventilación de su lugar de trabajo es el apropiado.							
13. El entorno físico y el espacio de que dispongo en mi trabajo es agradable.							
14. Las condiciones físicas en las que desarrollo mi trabajo son las ideales para mi desempeño laboral.							
15. La temperatura de mi local de trabajo son las apropiadas.							
16. La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo son óptimas.							

17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo son las adecuadas.							
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO							
18. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacerlas cosas que me gustan son las que yo espero.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo son las esperadas por mi persona.							
20. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en las que destaco son las que espero.							
21. Estoy satisfecho con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.							
22. Me llevo bien con mis autoridades							
23. El apoyo que recibo de mis superiores es el conveniente.							
SATISFACCION CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO							
24. Existen buenas oportunidades de hacer carrera en esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
25. Existen oportunidades de continuar mi perfeccionamiento en la empresa.							
26. Existe estabilidad en las funciones de mi trabajo							
27. Existe «igualdad» en el trato que recibo de mi empresa.							
28. El grado en que la empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales es alto.							
29. Mi grado de satisfacción general con esta empresa es alta.							
30. Existen muchas oportunidades de promoción en esta empresa.							
SATISFACCION CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR							
31. La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es el adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
32. La supervisión que ejercen sobre mí no supone un problema para mí.							

33. La forma en que mis superiores me juzgan no me genera incomodidad.							
34. La forma en que soy dirigido o guiado me ayuda en el trabajo.							
SATISFACCION CON LA REMUNERACION							
35. El salario que recibo es lo ideal para mi canasta familiar.	1	2	3	4	5	6	7
36. Mis condiciones laborales me generan satisfacción.							
37. La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me genera satisfacción							

Resultados- Confiabilidad

$$\beta = \frac{S_x^2 - \sum_{j=1}^k S_j^2}{S_x^2 \left[1 - \sum_{j=1}^k \left(\frac{n_j}{n} \right)^2 \right]}$$

K =número de subtests.

S_x^2 =varianza del test total.

S_j^2 =varianza de cada subtest.

n_j =número de ítems de cada subtest.

n = número total de ítems del test.

Tabla 05

Fiabilidad de los cuestionarios

Variables	#
Estrés de rol	0.6424
Satisfacción laboral	0.8101